



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGÍSTER EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO 27 DE OCTUBRE LTDA. DE LA COMUNIDAD SANTA ROSA DE SAN
LUIS DEL CANTÓN GUAMOTE EN EL PERIODO 2012-2013. PROPUESTA
ALTERNATIVA.

AUTOR:

OSCAR PAUL TANQUEÑO COLCHA.

TUTOR:

MSC. STALIN ARGUELLO.

RIOBAMBA- ECUADOR

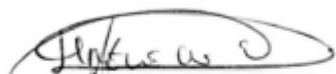
AÑO:

2015

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster Contabilidad y Auditoría con el tema: “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE OCTUBRE LTDA. DE LA COMUNIDAD SANTA ROSA DE SAN LUIS DEL CANTÓN GUAMOTE EN EL PERIODO 2012-2013.” PROPUESTA ALTERNATIVA, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo cual se encuentra apta para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad

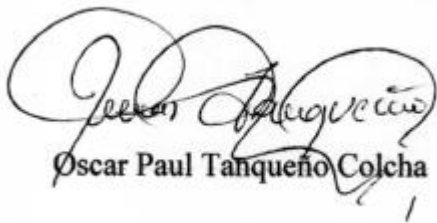


Msc. Stalin Arguello.

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Oscar Paul Tanqueño Colcha, con Cédula de Identidad N° 060360240-0, soy responsable de las ideas, doctrinas resultados y propuesta realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Oscar Paul Tanqueño Colcha

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme brindado la oportunidad de luchar por conseguir otro triunfo personal, su generosidad al ofrecerme, salud, sabiduría, entendimiento y humildad para lograr esta meta.

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por guiarme por el camino del conocimiento y obtener el grado de Magister en Contabilidad y Auditoría.

Mi profundo agradecimiento a mis padres por haberme dado la vida ya que con su ejemplo de lucha y sacrificio, he podido alcanzar cada uno de mis objetivos en la vida.

Mi sincero reconocimiento de gratitud a mi tutor de Tesis Msc. Stalin Arguello por compartir sus conocimientos, experiencias y directrices para la realización de este trabajo.

Oscar Paul Tanqueño Colcha.

DEDICATORIA

A mi padres y hermana que me han instado y brindado todo lo necesario para conseguir cada uno de mis objetivos en la vida constituyéndose siempre en mi soporte necesario para mi desarrollo.

A mi esposa Sandra, a mis hijos Oscar y Perla, quienes son el motivo fundamental de la lucha diaria y quienes siempre han confiado en mi capacidad para poder lograr cada uno de mis ideales.

Oscar Paul Tanqueño Colcha.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	2
1.2.1. Fundamentación Filosófica.	2
1.2.1. Fundamentación Epistemológica.....	3
1.2.3. Fundamentación Legal	5
1.3. FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	5
1.3.1. CONTROL INTERNO.....	5
1.3.1.1. Definición de Control Interno	5
1.3.1.2. La importancia del control.....	6
1.3.1.3. Objetivos del Control Interno.....	7
1.3.1.4. Principios del Control Interno.	7
1.3.1.5. El Control Interno – COSO I & II.....	8
1.3.1.5.1. Historia	8
1.3.1.5.2. Objetivos:	9
1.3.1.5.3. Importancia del COSO	10

1.3.1.5.4. COSO I & II	10
1.3.1.5.5. La Gestión de Riesgos Corporativos	11
1. Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos:.....	12
1.3.1.6. Evaluación del Control Interno	16
1.3.1.6. 1. Seguimiento de Recomendaciones	16
1.3.1.6.2. Métodos de Evaluación del Control Interno.....	17
1.3.1.6.3. Método de Cuestionarios	17
1.3.1.6.4. Método Descriptivo	18
1.3.1.6.5. Método Gráfico	18
1.3.1.6.6. Simbología en los flujo gramas	18
1.3.1.7. Técnicas de Auditoría.....	20
1.3.1.7.1. Análisis	20
1.3.1.7.2. Inspección.....	20
1.3.1.7.3. Confirmación.....	20
1.3.1.7.4. Investigación.....	21
1.3.1.7.5. Declaración.....	21
1.3.1.7.6. Certificación	22
1.3.1.7.7. Observación.....	22
1.3.1.7.8. Cálculo.....	22
1.3.1.7.9. El interrogatorio.....	23
1.3.1.7.10. Revisión analítica	23
1.3.1.8. Pruebas de Auditoría	24
1.3.1.8.1. Pruebas Globales	24
1.3.1.8.2. Pruebas de Cumplimiento.....	24
1.3.1.8.3. Pruebas Sustantivas	24
1.3.1.9. Papeles de Trabajo.....	24
1.3.1.9. 1. Estructura General de los Papeles de Trabajo	25
1.3.1.9. 2. Estructura de contenidos.....	26
1.3.1.10. Índices.....	27
1.3.1.11. Marcas de auditoría	27
1.3.2. Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre”..	28
1.3.2.1. Ubicación de la Cooperativa.	29
1.3.2.2. Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” ...	30

1.3.2.3. Misión:.....	30
1.3.2.4 Visión:	30
1.3.2.5. Valores:.....	31
1.3.2.6. Objetivos.....	32
1.3.2.7. Niveles Jerárquicos	32
1.3.2.2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda. (octubre, 2011)	34
1.3.2.3. Manual orgánico funcional.....	35
CAPÍTULO II.....	40
2. METODOLOGÍA	40
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	40
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	40
2.2.1. Investigación Exploratoria.....	40
2.2.3. Investigación Descriptiva	40
2.3. METODOS DE INVESTIGACIÓN	41
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
2.4.2. Instrumentos para la recolección de la información.....	42
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
2.6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
2.7. HIPÓTESIS.....	44
2.7.1. Hipótesis General	44
2.7.1.2. Hipótesis Específicas	44
2.7.3. Operacionalización de las variables	45
CAPÍTULO III.....	49
3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.....	49
3.1. TEMA	49
3.2. PRESENTACIÓN.....	49
3.3. OBJETIVOS DEL MODELO.....	49
3.3.1 OBJETIVO GENERAL	49
3.3.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	50
3.4. FUNDAMENTACIÓN	50
3.5. CONTENIDO	50
3.6. OPERATIVIDAD	51

CAPITULO IV	52
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.1.2. Planificación de la ejecución del Control Interno.	52
4.1.2.1. Objetivos del Control Interno	52
4.1.2.2. Alcance	52
4.1.2.3. Personal Involucrado.	53
4.1.2.4. Fecha estimada y duración de las actividades	53
4.1.2.6. Responsable de la Evaluación:	53
4.1.2.7. Memorando de Planificación Preliminar	53
4.1.2.8. Cédula narrativa de la visita previa	54
4.1.3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	55
4.1.3.2. Resultados específicos aplicados al Departamento de Gerencia.....	57
4.1.3.2.1. Resultados específicos aplicados al Área de Cajas.	64
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	85
4.2.1. Comprobación de la Hipótesis General.....	85
4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 1	89
4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 2	93
CAPÍTULO V.....	101
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101

INDICE DE CUADROS.

Cuadro 1 Componentes COSO II	11
Cuadro 2 Segmentación de la Cooperativa.....	30
Cuadro 3 Personas Encuestadas.....	43
Cuadro 4 Operacionalización de variables según la hipótesis general	45
Cuadro 5 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 1	46
Cuadro 6 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 2.....	47
Cuadro 7 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 3.....	48
Cuadro 8 Evaluación de Control Interno al Departamento de Gerencia	55
Cuadro 9 Matriz de Ponderación	56
Cuadro 10 Manual de Funciones	57
Cuadro 11 Evaluación al Control Interno.....	58
Cuadro 12 Manual de Procedimientos.....	59
Cuadro 13 Capacitación al Talento Humano	60
Cuadro 14 Manual de Recuperación.....	61
Cuadro 15 Evaluación de Control Interno al Área de cajas.....	62
Cuadro 16 Matriz de Ponderación	63
Cuadro 17 Control Área de Cajas	64
Cuadro 18 Sistema Actualizado.....	65
Cuadro 19 Control de Caja	66
Cuadro 20 Control Área de Cajas	67
Cuadro 21 Control de Caja	68
Cuadro 22 Evaluación de control interno al departamento de contabilidad.....	69
Cuadro 23 Matriz de Ponderación	70
Cuadro 24 Depósitos Bancarios.....	71
Cuadro 25 Arqueos de Caja.....	72
Cuadro 26 Sistema Contable.....	73
Cuadro 27 Confiabilidad de la información contable.....	74
Cuadro 28 Reportes Financieros.....	75
Cuadro 29 Presentación de Balances.....	76
Cuadro 30 Evaluación de control interno al departamento de créditos y cobranzas	77
Cuadro 31 Matriz de Ponderación	78
Cuadro 32 Control al Departamento de Créditos.....	79
Cuadro 33 Metodología Crediticia.	80

Cuadro 34 Seguimiento del Crédito.....	81
Cuadro 35 Inspección de Crédito.....	82
Cuadro 36 Control de Pagares.	83
Cuadro 37 Recuperación de cartera.	84
Cuadro 38 Valores Observados Hipótesis General.....	85
Cuadro 39 Valores Esperados Hipótesis General.....	86
Cuadro 40 Valores Observados Hipótesis Especifica 1.....	89
Cuadro 41 Valores Esperados Hipótesis Especifica 1.....	90
Cuadro 42 Valores Observados Hipótesis Especifica 2.....	93
Cuadro 43 Valores Esperados Hipótesis Especifica 2.....	94
Cuadro 44 Valores Observados Hipótesis Especifica 2.....	97
Cuadro 45 Valores Esperados Hipótesis Especifica 2.....	98

INDICE DE GRAFICOS.

Gráficos 1 Simbología en Flujo	19
Gráficos 2 Ubicación de la Cooperativa	29
Gráficos 3 Valores de la Cooperativa	31
Gráficos 4 Niveles Jerárquicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.”	33
Gráficos 6 Manual de Funciones.	57
Gráficos 7 Evaluación al Control Interno.	58
Gráficos 8 Manual de Procedimientos.....	59
Gráficos 9 Capacitación al Talento Humano	60
Gráficos 10 Manual de Recuperación.....	61
Gráficos 11 Control Área de Cajas	64
Gráficos 12 Sistema Actualizado.....	65
Gráficos 13 Control de Cajas.....	66
Gráficos 14 Control Área de Cajas	67
Gráficos 15 Control de Cajas.....	68
Gráficos 16 Depósitos Bancarios.....	71
Gráficos 17 Arqueos de Caja	72
Gráficos 18 Sistema Contable.....	73
Gráficos 19 Confiabilidad de la Información Contable.....	74
Gráficos 20 Reportes Financieros	75
Gráficos 21 Presentación de Balances.	76
Gráficos 22 Control al Departamento de Créditos.....	79
Gráficos 23 Metodología Crediticia.	80
Gráficos 24 Seguimiento del Crédito.....	81
Gráficos 25 Inspección de Crédito.....	82
Gráficos 26 Control de Pagares.	83
Gráficos 27 Recuperación de cartera.	84
Gráficos 28 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General.....	88
Gráficos 29 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 1.....	92
Gráficos 30 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Especifica N° 2.....	96
Gráficos 31 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 1.....	100

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación es el resultado de la necesidad de estructurar alternativas para el desarrollo de un Manual de Recuperación de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de octubre de la Comunidad San Luis del Cantón Guamote, ya que en la actualidad las Instituciones Financieras supervisadas y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requieren de un buen sistema de Control Interno, esto debido a lo recomendable que resulta medir la eficiencia, eficacia y la productividad de las actividades básicas que realiza la Cooperativa.

Es importante señalar que la Cooperativa aplique controles internos en cada una de sus operaciones ya que los mismos conducirán a identificar la situación real de la misma , vale resaltar que el Control Interno es un proceso integrado por el consejo directivo, administradores y todo el personal que forma el talento humano de la Organización; por lo mismo cada uno de los involucrados debe colaborar para estimular la aplicación de las políticas en donde se planifique todas las medidas administrativas y financieras dentro de la Cooperativa esto con el fin de salvaguardar y optimizar los recursos y de esta manera cumplir con las metas y objetivos programados dentro de la Institución.

Consciente de la realidad que rodea a la Cooperativa, misma que demanda contar con procesos correctamente definidos, que orienten la secuencia de las actividades que deben ejecutarse, principalmente en lo respecta la Recuperación, se plantea la imperiosa necesidad de resolver esta problemática mediante la realización de un Modelo de Recuperación de Cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. misma que definirá como debe organizarse sistemáticamente los procedimientos y operaciones dentro de la Gestión de Cobranza, considerando normativas legales y técnicas, de manera que se optimicen al máximo los recursos y se cumplan las metas y objetivos programados.



ABSTRACT

This research work is the result of the need to structure alternatives for the development of a Manual Recovery of nonperforming loans to the credit union 27 de Octubre in San Luis community of Canton Guamote, since in the present financial institutions is supervised and controlled by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy it requires a good internal control system, this due to it's advisable to measure the efficiency, effectiveness and productivity of the core activities that performs the cooperative.

It is important to note that the Cooperative apply internal controls in each of its operations since they lead to identify its real situation, it is worth pointing out that internal control is an integrated process for the board of directors, administrators, and all the staff that form the Organization's human talent; therefore each member must work as a team to encourage the policies implementation where it is planned all the administrative and financial measures within the cooperative with one objective in mind, to safeguard and optimize resources, and to fulfill goals and objectives.

Aware of the cooperative reality, which demand count with processes defined properly, to guide the sequence of the activities to be implemented, mainly as far as the recovery, there is a pressing need to resolve this issue through the awareness of a recovery model of portfolio for the Credit Union 27 de Octubre Ltda. It will define how it should systematically organize the procedures and operations within the management of the billing system, considering technical and legal regulations, to optimize to maximize the resources and goals to be realized and programed objectives.

Reviewed by: Dr. Leonardo Cabezas.

INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos del hombre a lo largo de su existencia ha sido alcanzar el control, primero sobre su persona, luego, al parecer por lo difícil del intento, comenzó a incursionar en otras esferas para suplir su primera imperfección. La semántica empresarial no está excluida del término control, bien o mal utilizada. Algunos son tan fervientes que sobre reaccionan en el intento de alcanzarlo y se convierten en verdaderas redes informáticas por las que todo debe pasar.

Sin embargo existe una dicotomía en el término. Lo más generalizado es asumir el control como inspección, comprobación, verificación, examen. Aún en los más famosos libros de Administración se menciona al control como una de las funciones del ciclo de dirección.

El hecho por el cual no se acepta esta interpretación es el siguiente: cuando un hombre se siente febril comprueba, verifica, examina con un termómetro su temperatura, no obstante por ese simple hecho no está poniendo la temperatura de su cuerpo bajo control, ni mucho menos sabe el motivo de su fiebre. En este caso la persona solo ha tenido una idea de lo fuera de equilibrio que se encuentra su organismo.

El control como proceso encaminado a buscar un equilibrio para el sistema implica la localización de restricciones en las acciones ejecutadas para decidir qué medidas hay que tomar una vez comparadas con lo planificado para retornar a la organización a los niveles de actuación previstos.

La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado, por consiguiente el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de conformidad con el Art. 1 del Estatuto, señala como domicilio principal y sede Matriz de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote. Las oficinas operativas, agencias y demás que se instalen en el futuro, funcionarán de acuerdo al estatuto, al reglamento Interno de la Cooperativa y las disposiciones legales vigentes.

Se han realizado pocas investigaciones referentes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Sin embargo existen tesis sobre el tema de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de manera general, por lo cual es pertinente resaltar las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron dichos trabajos, entre las cuales tenemos las siguientes:

La Gerencia no trasmite ningún tipo de novedad ni participa a los colaboradores las decisiones tomadas a nivel directivo en bienestar de la Cooperativa dentro de lo que es la ejecución de sus funciones como Gerente”, por lo que recomiendan “El control Administrativo interno debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuaciones, programas de entrenamiento personal y controles de calidad, incluyendo en el desenvolvimiento de la administración. (Cabay, 2010)

Esta Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., no cuenta con un Sistema de Control Interno que contribuya a obtener logros trascendentales en el desempeño de las funciones administrativas y un control adecuado de las operaciones, acorde a sus necesidades brindando seguridad a la Institución sobretodo en la identificación y prevención de riesgos”; y recomiendan la implementación de un Sistema de Control Interno así como también, “Se solicita a la institución implementar un manual de procedimientos en donde se estipule y detalle cada actividad para el desenvolvimiento eficiente de las operaciones cotidianas de la administración y por ende de los empleados de la misma. (Lema, 2010)

1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1. Fundamentación Filosófica.

El Control Interno al constituirse como una herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa, dentro de una Institución de economía solidaria, se analizara la evolución de las ideas más importantes que hacen parte del complejo pensamiento de la economía social, en general, y del cooperativismo.

El discernimiento de los orígenes de dicho pensamiento es especialmente importante, debido a que la consolidación de la economía social como práctica social diferenciada y con dinámica propia depende de una adecuada conceptualización de las bases teóricas de las prácticas de ésta.

Platón designó sus ideales sobre la justicia, el bien, las circunstancias que rodean la existencia del hombre, el papel de los dos sexos en la vida social (reconociendo la igualdad entre los mismos), los grados de conocimiento, el escrutinio sobre las diferentes formas de gobierno (democracia, aristocracia, etc...) y el papel de la educación. (Jaramillo, 2005)

Sin embargo, sin duda alguna, el aspecto más llamativo en las tesis políticas de Platón, con profundas repercusiones políticas y sociales posteriores, es el referente al contenido comunista de su “Estado ideal”, que incluía propuestas verdaderamente revolucionarias para su época, como la de la igualdad entre los dos sexos y el ejercicio de funciones públicas por las mujeres. En el quinto libro afirma: “las funciones públicas deben ser comunes entre ambos sexos”. Así mismo, sostiene que la ausencia de propiedad sobre tierras y casas despierta un profundo sentido de solidaridad y ayuda mutua entre los hombres. (Jaramillo, 2005)

Aristóteles hace algunas disquisiciones entre la economía doméstica y el mundo de los negocios, es decir, la crematística. La primera no busca incrementar el dinero, en tanto que para la segunda esa es su finalidad. Hace un elogio la economía doméstica y censura las actividades comerciales, pues ellas no están de acuerdo con la naturaleza, y critica aún más la usura, ya que su ganancia procede del mismo dinero, del interés, y el dinero debe servir sólo para facilitar el intercambio. (Jaramillo, 2005)

Parte importante de las enseñanzas y parábolas de Jesús tuvieron un marcado sentido contra la riqueza terrenal. Así, por ejemplo, en el evangelio según San Mateo, predica: No hagáis tesoros en la tierra, donde la polilla y el orín corrompen y donde ladrones minan y hurtan; haceos tesoros en el cielo... porque donde esté vuestro tesoro, allí estará también vuestro corazón. Ninguno puede servir a dos señores porque, o aborrecerás al uno y amarás al otro. No podéis servir a Dios y a las riquezas. (Jaramillo, 2005)

Las enseñanzas de Cristo, recogidas en el Nuevo Testamento, constituyen un conjunto de reglas y preceptos para vivir en armonía con Dios y con el prójimo, para alcanzar la salvación eterna. Ello explica por qué los primeros teólogos cristianos buscaron entre los griegos un soporte filosófico a sus doctrinas.

Una de las organizaciones que primero instituyó la ayuda mutua y la solidaridad como principios rectores de su actividad fue la masonería, cuyas raíces, simbología y signos se remontan a las sociedades secretas de sabios e iniciados en el antiguo Egipto. La palabra masón viene del francés y significa albañil.

El origen más cercano de la masonería data del siglo VIII, a partir de las gildas de constructores, que le darían sus emblemas para la posteridad: el mandil, el compás y la escuadra, así como sus grados fundamentales: aprendiz, compañero y maestro. (Jaramillo, 2005)

1.2.1. Fundamentación Epistemológica

La palabra Epistemología se deriva del griego *episteme* que significa conocimiento o ciencia y *logos* que significa tratado, información, teoría o recuento. En consecuencia la Epistemología es el compendio del conocimiento o el estudio de las maneras de juzgar lo que debe ser el conocimiento o el estudio de los criterios sobre los cuales se conoce lo que debe ser el conocimiento científico. La epistemología analiza la naturaleza, su origen, su esencia, límites y la real validez del conocimiento. (Montserrat, 2004)

La Epistemología es la parte de la filosofía que trata del estudio de los fundamentos y métodos del conocimiento científico. En este caso se trata de pensar en los fundamentos

y métodos del conocimiento construido en la disciplina de la administración lo que permite justificar a la administración como ciencia social.

La administración se ha constituido en teoría desde finales del siglo XIX, cuando la necesidad de las organizaciones industriales necesitaba métodos, herramientas, instrumentos para gerenciar estas nuevas divisiones sociales del trabajo que nacieron en las organizaciones industriales. (Schuter, 1992)

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (Schuter, 1992)

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías. La presente investigación se consolida en la Teoría de Sistemas la misma que preceptúa que las organizaciones como sistemas sociales inmersos en sistemas que se interrelacionan y se afectan mutuamente.

Toda organización es un sistema socio técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con el que interactúan mutuamente, también a la organización se le puede definir como un sistema social, integrada por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura, dentro de un contexto que persiguen el mismo

objetivo y al que controla parcialmente, desarrollan actividades aplicando recursos de toda índole. (Schuter, 1992)

1.2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote se fundamenta en lo legal de acuerdo a la Sección Octava Sistema Financiero en el Art. 309 de la Constitución del Ecuador, el sistema financiero nacional se integra de los sectores público, privado, y del popular y solidario, estas instituciones serán autónomas y los directivos de las mismas serán los responsables de su administración.

De igual manera en el Art. 311 indica que el sector financiero popular y solidario estará compuesto de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Mismas que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial en la medida en la que impulsen el desarrollo de la economía. La presente investigación se ampara en la ley de economía popular y solidaria, misma que en el Art. 11 indica respecto al acompañamiento, promoción, regulación y control; que se faculta la supervisión, vigilancia, comprobación y demás maneras de prevención, sobre las organizaciones asociativas y cooperativas con la finalidad de velar por sus intereses y el cumplimiento de la ley.

1.3. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.3.1. CONTROL INTERNO

1.3.1.1. Definición de Control Interno

Es un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficacia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguarda de recursos de la entidad.

- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenciones de errores e irregularidades”.

El control Interno constituye una herramienta fundamental en las organizaciones, y su importancia está dada puesto que impulsa su crecimiento, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo crear mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y sobre todo, realizar un análisis causa – efecto que concilie en forma congruente los hechos y las ideas. (Coopers, 2001)

El Control Interno contribuye a detectar las irregularidades y errores y adopta por la posible solución evaluando todos los métodos y procesos, es motivo de afirmación que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones ocasionando la ineficiencia de sus actividades, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar a una crisis operativa. (Coopers, 2001)

Es importante mencionar que el control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos; de ahí que el control interno sea un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos establecidos.

1.3.1.2. La importancia del control

El control interno es un instrumento gerencial por excelencia que permite a las entidades alcanzar sus objetivos e identificar aquellos cambios internos y externos que pudieran afectar el logro de los mismos.

La importancia del control interno y el interés creciente sobre el mismo “ha hecho surgir diversas filosofías que han originado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la forma de conseguir un Control Interno eficaz, siendo visto de diferentes formas: como sistema, como conjunto de medidas o procedimientos”. (Giraldo, 2001)

Se denomina Control Interno al sistema integrado de controles, establecidos por la administración de la entidad para proteger los recursos, obtener la exactitud y confiabilidad de datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones y de todos los aspectos de las actividades de la entidad, comunicar las políticas administrativas, y el cumplimiento de las mismas. (Giraldo, 2001)

1.3.1.3. Objetivos del Control Interno.

Por tanto con la aplicación adecuada del Control Interno cumplen los siguientes objetivos:

- Salvaguardar los bienes y demás recursos de la entidad.
 - Promover la eficiencia personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.
 - Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.
- (Giraldo, 2001)

1.3.1.4. Principios del Control Interno.

El ejercicio del Control Interno implica que éste se debe realizar cumpliendo con los siguientes principios:

Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales. (Orozco, 2013)

Moralidad: Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. (Orozco, 2013)

Eficiencia: Vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles. (Orozco, 2013)

Economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización. (Orozco, 2013)

Celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia. (Orozco, 2013)

Imparcialidad: Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidad como en acceso a la información. (Orozco, 2013)

Valoración de costos ambientales: Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo. Para el auditor el control interno es de gran significación, la calidad de los controles internos en vigor, más que en cualquier otro factor, determina la clase de examen que efectuará. El pondera y evalúa el sistema de control interno para determinar la extensión y orientación del trabajo de auditoría necesario, que le permita expresar una opinión acerca de lo razonable o correcto de una determinada situación sujeta a examen. (Orozco, 2013)

1.3.1.5. El Control Interno – COSO I & II

Es una Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros.

1.3.1.5.1. Historia

Desde la primera definición del control establecida por el instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N.55 en 1978 este concepto no sufrió cambios importantes hasta la aparición del

denominado “INFORME COSO” sobre el control interno, publicado en Estados Unidos en 1992, que surgió como respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes.

El informe de esta comisión fue encomendada a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducida al español en asociación con el instituto de Auditores de España, en 1977.

Este gran documento ha sido el inicio para un estudio muy profesional y a fondo de la problemática del control interno a fin de fortalecerlo en la empresa y el gobierno para evaluarlo en pro de mejorar las 5 Es de Auditoria de Gestión de facilitar la Auditoria Financiera y de tecnificar la prevención e investigación de actos fraudulentos a cargo de la Auditoria Forense.

Sin embargo el avance de la corrupción a raíz del gran escándalo uno de los más sonados el de la empresa eléctrica y de Gas de la Multinacional ENRON (1998) obligaron a fortalecer el estudio del riesgo empresarial y el rol de los auditores interno y externo en su evaluación.

Con el nombre de Administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management) la firma Price Waterhouse Coopers & Co. Amplio enfoque del COSO I al que se le conoce como COSO II mismo que concibe ocho elementos o componentes con sus respectivos sub-componentes.

Este nuevo enfoque nos sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. (Anzola, 2010)

1.3.1.5.2. Objetivos:

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno.

1.3.1.5.3. Importancia del COSO

A nivel organizacional

Este documento destaca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión el papel estratégico a conceder a la auditoría y esencialmente la consideración del control como un proceso integrado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto pesado, compuesto por mecanismos burocráticos.

A nivel regulatorio o normativo

El informe COSO ha pretendido que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno tanto a nivel práctico de la empresa, como a nivel de auditoría interna o externa o en los ámbitos académicos o legislativos.

Los interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual hasta ahora resultaba complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que se han existido sobre control interno.

1.3.1.5.4. COSO I & II

Existen en la actualidad dos versiones del informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004. Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una capacitación del informe original para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise RISC Management (ERM) o gestión del riesgo.

COSO II “ERM” Toma muchos aspectos importantes que el COSO I no considera, como por ejemplo:

- El establecimiento de objetivos
- Identificación de riesgo
- Respuesta a los riesgos.

Cuadro 1 Componentes COSO II



Fuente: Gestión de Riesgos Corporativos.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa. Si los objetivos son claros se puede decidir que riesgos tomar para hacer realidad de las metas de la organización.

De esta manera se puede hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos.

1.3.1.5.5. La Gestión de Riesgos Corporativos

El informe COSO ERM describe un marco basado en principios que provee lo siguiente:

- La definición de administración de riesgos corporativos
- Los principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgos corporativos efectivos.
- Pautas para las organizaciones sobre cómo mejorar su administración de riesgos.

- Criterios para determinar si la administración de riesgos es efectiva y si no lo es que necesita para que lo sea.

La gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera:

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Esta definición refleja algunos conceptos fundamentales de la gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo que fluye a través de una entidad.
- Se realiza por personas en cada nivel de una organización.
- Se aplica al establecimiento de la estrategia.
- Se aplica en toda la empresa a cada nivel y unidad e incluye una perspectiva del riesgo a nivel de entidad.
- Está diseñada para identificar eventos potenciales que afecten a la entidad y gestionar los riesgos dentro del riesgo aceptado.
- Está orientada a la consecución de objetivos en una o varias categorías separadas en un medio para conseguir un fin, no un fin en sí mismo.

Capta los conceptos claves fundamentales de como las empresas y otras organizaciones gestionan el riesgo y proporciona una base para su aplicación en todas las entidades y sectores. Se centra directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos por una entidad determinada y proporciona una base para definir la eficacia en la gestión de riesgos corporativos.

1. Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos:

La ERM consta de ocho componentes interrelacionados, derivados de la manera como la dirección lleva el negocio, que se integran en el proceso de gestión.

○ **Ambiente Interno**

El ambiente interno abarca el talento de una organización que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna a la autoridad y responsabilidad organiza y desarrolla a sus empleados.

○ **Establecimiento de Objetivos**

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

○ **Identificación de Eventos – Riesgos**

La dirección identifica los eventos potenciales que de ocurrir afectaran a la entidad y determina si representan oportunidades o si puede afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización.

○ **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos

acontecimientos desde una doble perspectiva, probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo, inherente y riesgo residual.

○ **Respuesta a los Riesgos**

Una vez evaluadas los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.

La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinado si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

○ **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo de los activos y segregación de funciones.

○ **Información y Comunicación**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas

y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos.

También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización.

Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Así mismo deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz de terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

○ **Supervisión**

La gestión de riesgos corporativos se supervisa, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a los largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente.

El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.

Responsables del Control Interno

La responsabilidad del control interno debería ser en todos los miembros de una organización, es decir junta de directores, director ejecutivo, gerencia y los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una

participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones.

1.3.1.6. Evaluación del Control Interno

El estudio del control interno utilizado por la organización se incluye como un imperativo que se refleja en las normas de auditoría.

El procedimiento más usual para evaluar el Control Interno es utilizar el llamado Cuestionario de Control interno, que consiste en un conjunto de preguntas, clasificadas por área y dispuestas de tal manera que su contestación negativa determine un punto débil en el Control y, por tanto, un área que se ha de tener en cuenta en el alcance y extensión de los procedimientos que se van aplicar en la Auditoría.

El propósito final de la evaluación del control interno es en esencia preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo.

Según este planteamiento es necesario considerar que cualquier organización se debe apoyar en instrumentos de control que le permita minimizar los riesgos y cuando éstos se presenten pueda manejar los efectos que produce. (Barquero, 2006)

1.3.1.6. 1. Seguimiento de Recomendaciones

El auditor como parte de la evaluación del control interno efectuará el seguimiento de las recomendaciones, para verificar el grado de cumplimiento de las medidas correctivas propuestas.

Los procedimientos para efectuar el seguimiento de las recomendaciones, se iniciarán en las unidades operativas al planificar un nuevo examen, al revisar el informe del examen anterior se analizará las recomendaciones para tabularlas en un papel de trabajo.

Se realizarán procedimientos de campo como la verificación del cumplimiento del cronograma de implantación de las recomendaciones, entrevistas con la máxima

autoridad y con los funcionarios responsables del cumplimiento de las recomendaciones para de esta forma exponer el objeto y verificar el alcance del cumplimiento. (Mantilla, 2003)

1.3.1.6.2. Métodos de Evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno, así como el revelamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación. (Barquero, 2006)

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor.

Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten el elegir uno u otro método de documentación y especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control. (Giraldo, 2001)

1.3.1.6.3. Método de Cuestionarios

El cuestionario de control interno se basa en la existencia de ciertos procedimientos de uso general en las organizaciones para lograr un adecuado funcionamiento.

Este método consiste en convertir en preguntas todas las normas de control interno, de tal manera que una respuesta afirmativa indique la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa indique su ausencia o incumplimiento.

Toda respuesta negativa será evaluada por el auditor, considerando su efecto sobre la confiabilidad de la información y el alcance de los procedimientos de auditoría por aplicar.

Luego de completar el cuestionario, el auditor debe dejar constancia de qué procedimientos de auditoría se deben ampliar como secuencia del hallazgo de una debilidad del control interno. (Orozco, 2013)

1.3.1.6.4. Método Descriptivo

Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Es decir, es la formulación de papeles de trabajo donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo. (Orozco, 2013)

1.3.1.6.5. Método Gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, etc., y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones. (Orozco, 2013)

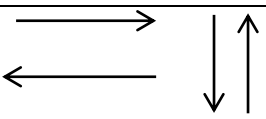




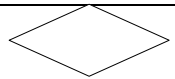

Vale resaltar que como ventaja este Método proporciona una rápida visualización de la estructura del negocio u organización.

En cualquier caso, el examen del control interno consta de dos fases: la investigación con los funcionarios y empleados para describirlo, graficarlo o resolver el cuestionario; y el estudio real de la operación para ver si efectivamente responde a lo asentado en la investigación anterior. (Orozco, 2013)

1.3.1.6.6. Simbología en los flujo gramas

Para utilizar uniformemente esta técnica, es necesario conocer la siguiente simbología:

Gráficos 1 Simbología en Flujo

Símbolo	Nombre	Explicación
	Líneas de flujo, conexiones de pasos o flechas	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos
	Terminador, comienzo o final de procesos	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso, actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso.
	Conector, conexión con otros procesos	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	Datos entrada/salida de información de apoyo	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla).
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones.
	Documentos	Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

Fuente: Maldonado Milton (2011) Auditoria de procesos 4ª Ed. Pag 48

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

1.3.1.7. Técnicas de Auditoría

1.3.1.7.1. Análisis

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada. (Blanco, 2003)

El análisis generalmente se aplica en cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

- Análisis de Saldos
- Análisis de Movimientos. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.2. Inspección

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales en los cuales de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que ampara el activo o la operación. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.3. Confirmación

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferente forma:

- **Positiva.-** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.
- **Negativo.-** Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar activo.
- **Indirecta.-** Ciega o en blanco; no se envían datos y se solicita información de saldos, movimiento o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo a instituciones de crédito o cuentas por pagar a proveedores y acreedores. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.4. Investigación

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimientos y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de créditos y cobranzas de la empresa. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.5. Declaración

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameriten.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participaron en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se están examinando. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.6. Certificación

Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.7. Observación

Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos ejecutados por otra persona.

El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede tener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.8. Cálculo

Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultados de cálculos realizados sobre bases predeterminadas.

El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al empleado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de

los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del período. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.9. El interrogatorio

Búsqueda de la información adecuada, dentro o fuera de la organización del cliente. Los interrogatorios podrán variar desde los formales por escrito, dirigidos a terceras personas, hasta consultas informales orales, dirigidas a la dirección o al personal del cliente. Las respuestas a las preguntas podrán proporcionarnos nueva información o corroborar la evidencia.

Siempre que se obtengan evidencias orales, se debe documentar cuáles fueron las partes involucradas y la esencia de la conversación en la que estas fueron obtenidas mediante memorandos. (Franklin, 2005)

1.3.1.7.10. Revisión analítica

Es el término usado para describir la variedad de técnicas disponibles para evaluar la racionalidad de los estados financieros.

El análisis de las tendencias y relaciones financieras implicará la revisión de la situación financiera y la marcha del cliente, expresados por indicadores; cerciorándose si estos índices tienen o deben tener una relación lógica obteniendo explicaciones razonables sobre los movimientos inusuales y determinando si lo que encontramos reflejan la necesidad de procedimientos de auditoría adicionales.

Además de utilizar la revisión de los estados interinos o los estados financieros de gestión interna como una guía importante en la planeación del trabajo de auditoría, los procedimientos de revisión analítica proporcionarán una fuente importante de evidencia durante la auditoría y constituirán una parte importante de la evaluación de la racionalidad

general de los estados financieros cuando nos formemos una opinión sobre tales estados. (Franklin, 2005)

1.3.1.8. Pruebas de Auditoría

En atención a la naturaleza, objetivos, diferencias y correlación, a las pruebas en auditoría se las puede clasificar en:

1.3.1.8.1. Pruebas Globales

Estas instrumentan el mejor manejo de la entidad y sirven para identificar las áreas potencialmente críticas donde puede ser necesario un mayor análisis a consecuencia de existir variaciones significativas. (Robinson, 2002)

1.3.1.8.2. Pruebas de Cumplimiento

Esta clase de prueba tiende a confirmar el conocimiento que el auditor tiene acerca de los mecanismos de control de la entidad, obtenido en la etapa de evaluación del Control Interno, como a verificar su funcionamiento efectivo durante el período de permanencia en el campo. (Robinson, 2002)

1.3.1.8.3. Pruebas Sustantivas

Tienen como objetivo comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas y pueden referirse a un universo o parte del mismo, de una misma característica o naturaleza, para lo cual se aplicarán procedimientos de validación que se ocupen de comprobar. (Robinson, 2002)

1.3.1.9. Papeles de Trabajo

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que la auditoría se hizo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente

aceptadas. Los papeles de trabajo, son un registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos para determinar el tipo adecuado de informe de auditoría, y una base de análisis para los socios. (Madariaga, 2003)

Los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son:

- Facilitar la preparación del informe.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- Cumplir con las disposiciones legales.

Los papeles de trabajo, se consideran completos cuando reflejan en forma clara los datos significativos contenidos en los registros, los métodos de comprobación utilizados y la evidencia adicional necesaria para la formación de una opinión y preparación del informe, no están limitados a información cuantitativa, por consiguiente, se deben incluir en ellos notas y explicaciones que registren en forma completa el trabajo efectuado por el auditor, las razones que le asistieron para seguir ciertos procedimientos y omitir otros y su opinión respecto a la calidad de la información examinada, lo razonable de los controles internos en vigor y la competencia de las personas responsables de las operaciones o registros sujetos a revisión. (Madariaga, 2003)

Estos deben ser revisados para determinar lo adecuado y eficiente del trabajo; estar completos, legibles y organizados sistemáticamente, de tal manera que no sean necesarias informaciones suplementarias e interpretaciones. (Madariaga, 2003)

1.3.1.9. 1. Estructura General de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben contener los requisitos mínimos siguientes.

- El nombre de la compañía sujeta a examen

- Área que se va a revisar
- Fecha de auditoría
- La firma o inicial de la persona que preparó la cédula
- Fecha en que la cédula fue preparada
- Un adecuado sistema de referencias dentro del conjunto de papeles de trabajo
- Marcas de auditoría y sus respectivas explicaciones
- Fuente de obtención de la información (Madariaga, 2003)

1.3.1.9. 2. Estructura de contenidos.

Cuando hablamos de papeles de trabajo, nos estamos refiriendo al conjunto de documentos preparados por un auditor, que le permite disponer de una información y de pruebas efectuadas durante su actuación profesional en la compañía, así como las decisiones tomadas para formar su opinión.

Su misión es ayudar en la planificación y la ejecución de la auditoría, ayudar en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencia del trabajo. Han de ser detallados y completos los papeles de trabajo y deben estar diseñados para presentar la información requerida de forma clara y plena de significado.

Estos deben elaborarse en el momento en que se realiza el trabajo y son propiedad del auditor, quien debe adoptar las medidas oportunas para garantizar su custodia sin peligro y su confidencialidad.

En cuanto a los objetivos de los papeles de trabajo podemos indicar los siguientes:

- Servir como evidencia del trabajo realizado y de soporte de las conclusiones del mismo.
- Presentar informes a las partes interesadas.
- Facilitar los medios para organizar, controlar, administrar y supervisar el trabajo ejecutado.
- Facilitar la labor de revisiones posteriores y servir para la información y evaluación personal. (Coopers, 2001)

1.3.1.10. Índices

Los índices son anotados con lápiz rojo en la parte superior derecha de la cédula de auditoría. El hecho de asignar índices o claves de identificación es permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra una cédula dentro del expediente o archivo de referencia permanente y el legado de auditoría es el de facilitar su localización. (Giraldo, 2001)

1.3.1.11. Marcas de auditoría

Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de auditoría. Dichos símbolos o marcas deben ser explicados en los papeles de trabajo. Aunque no exista un sistema de marcas estándar, a menudo se utiliza una escala limitada de estandarización de símbolos para una línea de auditoría o para grupos específicos de cuentas, mediante el uso de leyendas o marcas en cédulas determinadas.

Esta es una técnica que ahorra tiempo, elimina la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez, y elimina la necesidad que el coordinador recorra para atrás y para adelante los papeles de trabajo para encontrar la leyenda estándar. (Perez, 2001)

Algunos requisitos y características de las marcas son los siguientes:

- La explicación de las marcas debe ser específica y clara.
- Los procedimientos de auditoría efectuados que no se evidencian con base en marcas, deben ser documentados mediante explicaciones narrativas, análisis, etc.

Las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor para señalar en sus papeles de trabajo el tipo de revisión y pruebas efectuadas las cuales reportan los siguientes beneficios.

- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar, en una sola ocasión, el trabajo realizado en varias partidas
- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

1.3.2. Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre”.

El Territorio que hoy corresponde al cantón Guamote, estuvo habitado desde tiempos remotos por cacicazgos o tribus como los Guamuntis, Atapos, Basanes, Pulles, Tipines Vishudes, entre otros, todos estos formaban parte del Reino de los Puruhaes, quienes se dedicaban a la cría del ganado, pastoreo y producción de lana, se debe resaltar también que en estas tierras se originaron diversos e importantes levantamientos indígenas que jugaron un papel importante en el posicionamiento jurídico y político del movimiento indígena, hasta la presente fecha.

El cantón Guamote se encuentra situado en la parte central del callejón interandino, al sur de la provincia de Chimborazo, junto a la panamericana Sur que atraviesa el cantón, a 50 Km de la ciudad de Riobamba, se encuentra situado en el centro oriente de la provincia de Chimborazo entre las coordenadas 78° 34' 18" a 70° 06' de longitud occidental y de 1° 58' 34" de altitud del sur. Por su cabecera cantonal atraviesa la vía panamericana que une al norte, centro y sur de nuestro País. (Yuyai, 2014)

Posee un territorio de 122 180, 38 ha que representa el 18.5% del total de la provincia de Chimborazo, por su extensión territorial Guamote se constituye en el segundo cantón más extenso de la provincia. Limita al norte con los cantones Riobamba y Colta, por el oeste y sudoeste con el cantón Pallatanga, al sur con Alauís y al este con la provincia de Morona Santiago. (Yuyai, 2014)

Bajo lo consigna de libertad, valor y civismo surge la idea de desarrollo integral para lo cual la directiva de la Comunidad Santa Rosa de San Luis, emprenden en la creación y manejo del sistema financiero cooperativo. Esta cooperativa se constituyó mediante Acuerdo Ministerial No 0045-DPMIESCH-PC, de 30 noviembre del 2001, inscrita en el registro general de cooperativas Registro Oficial No 666 del 10 de abril -2003. Según lo

establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. De esta manera y paulatinamente ha ido creciendo con el fin de apoyar y satisfacer las necesidades y expectativas de los socios, comprometida siempre con los intereses de la sociedad y las normas del buen vivir. (Informe, 2010).

1.3.2.1. Ubicación de la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra ubicada:

PAIS: Ecuador

PROVINCIA: Chimborazo

CIUDAD: Guamote

PARROQUIA: Matriz

DIRECCIÓN: Comunidad San Luis.

TELÉFONO: 0986126010

E-MAIL: coac27deoctubre@hotmail.com

Ubicación de la Cooperativa:

Gráficos 2 Ubicación de la Cooperativa



Fuente: Informe de Gerencia 2010

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

1.3.2.2. Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre”.

Por disposición establecida en la Resolución No JR-STE-2012-003 establecida por las SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). La Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” se encuentra ubicada en el segmento 2 debido a la siguiente información.

Cuadro 2 Segmentación de la Cooperativa.

SEGMENTOS	CANTONES
SEGMENTO No 2	Sin importar el Numero de Cantones en que se operen.
	ACTIVOS
	1,148,125,83
	SOCIOS
	7,000 socios

Fuente: SEPS

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

1.3.2.3. Misión:

Brindar los servicios y productos financieros más competitivos del mercado, otorgando siempre a nuestros clientes transparencia, seguridad y responsabilidad social. (Informe, 2010)

1.3.2.4 Visión:

Ser una Institución líder y referente en el sector rural y campesino, con servicios financieros eficientes y oportunos, cumpliendo siempre las expectativas de los clientes y socios. (Informe, 2010)

1.3.2.5. Valores:

Son las pautas mediante las cuales nuestra organización exhorta a sus socios a tener comportamientos consistentes en su sentido de existencia.

El sistema de valores institucionales representa un conjunto de atributos mínimos indispensables para llevar a cabo las actividades con integridad e imparcialidad. (Informe, 2010).

Esto se expresa en:

Gráficos 3 Valores de la Cooperativa



Fuente: Informe de Gerencia 2010.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

1.3.2.6. Objetivos

Estratégicos

- Capacitar a la gente con emprendimientos innovadores.
- Evitar la migración masiva de la gente.
- Mejorar los Ingresos económicos y combatir la pobreza
- Mejorar la administración de cartera para disminuir la morosidad.
- Fortalecer la estructura económica-financiera de la entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda.
- Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios.

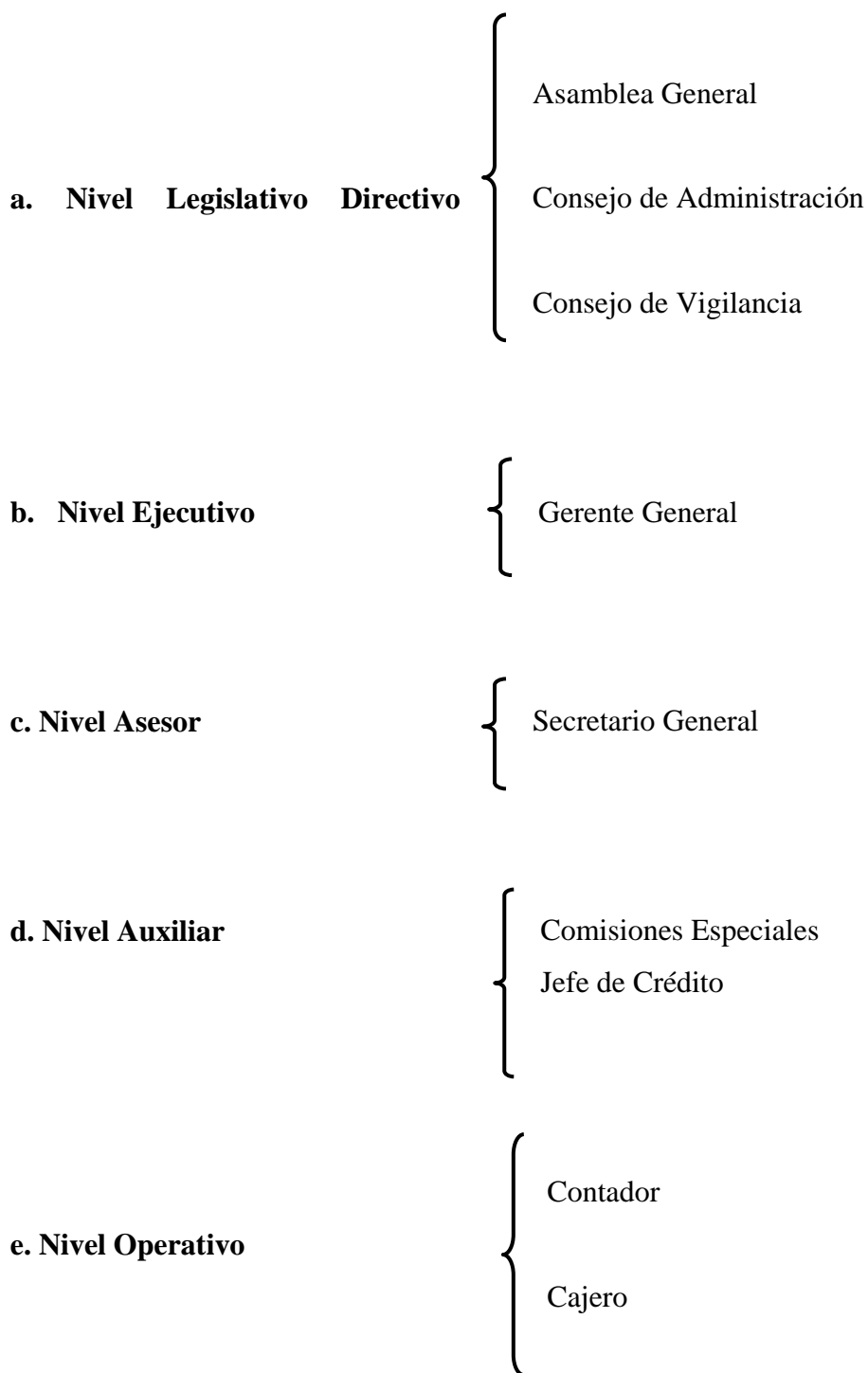
Específicos

- Mantener y ampliar la cobertura de los servicios todas las provincias.
- Fortalecer las áreas prioritarias definidas a nivel nacional.
- Contar con una estructura orgánica y normatividad actualizada.
- Implementar un Plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Contar con instrumentos de planificación para la gestión institucional.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.
- Contar con mecanismos eficientes para una mejor recuperación de la cartera.
- Conseguir nuevas fuentes de financiamiento.
- Contar con sistemas integrados acorde a la nueva tecnología
- Proveer a la institución el parque informático suficiente

1.3.2.7. Niveles Jerárquicos

Los niveles que participan en la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.”, son:

Gráficos 4 Niveles Jerárquicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.”

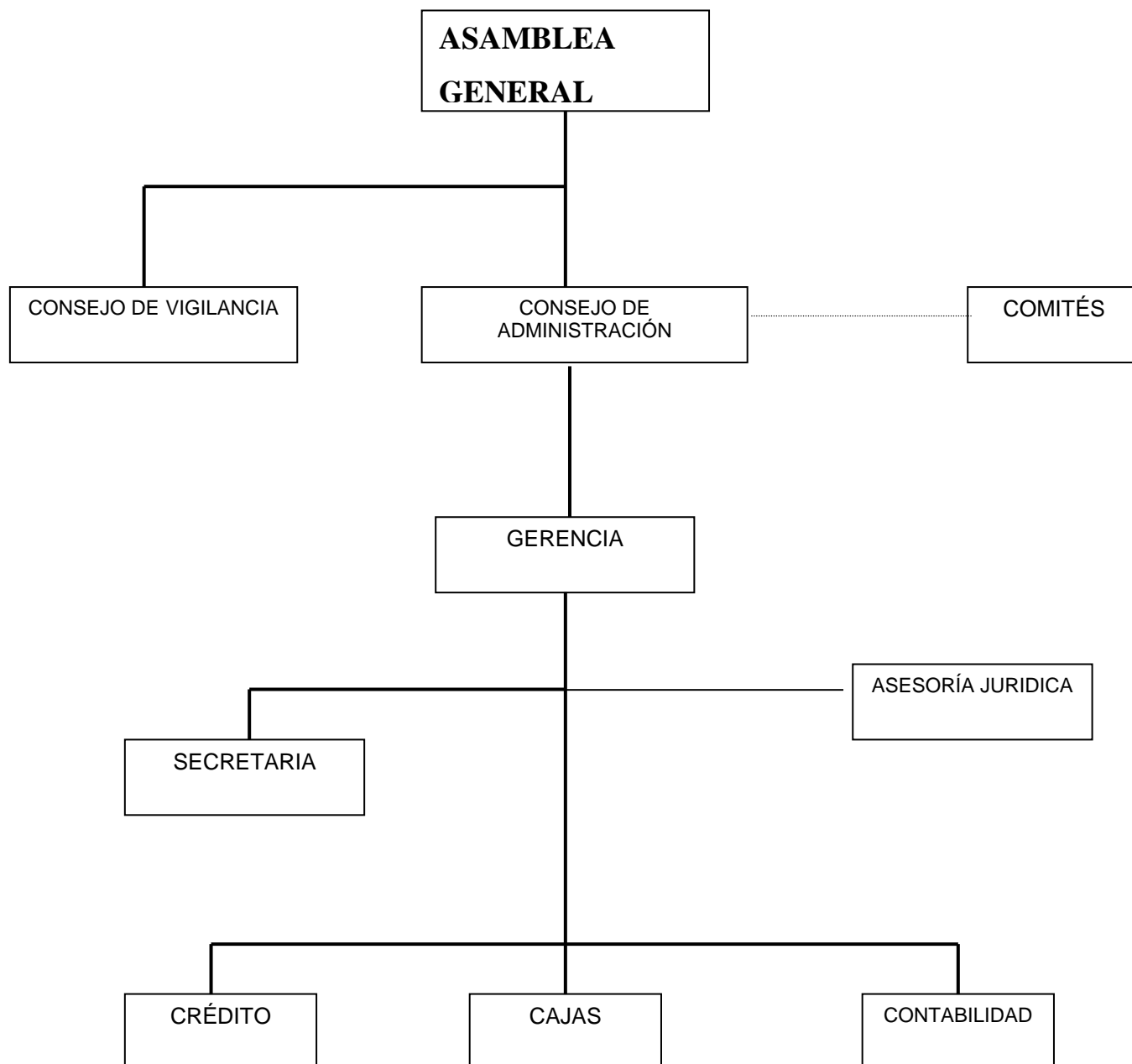


Fuente: Informe de Operaciones 2010.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

1.3.2.2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda. (octubre, 2011)

Gráficos 5 Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda.



Fuente: Informe de Operaciones 2010.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

1.3.2.3. Manual orgánico funcional

El manual orgánico funcional de la Cooperativa 27 de Octubre está estructurado de la siguiente manera:

Nivel Legislativo Directivo: Este nivel tomara decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Además planeara, orientara y dirigirá la vida administrativa e interpretara planes, programas y los transmitirán a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución. (Informe G. , 2010)

Está constituido por los siguientes sub-niveles:

Asamblea General: La Asamblea general es la máxima autoridad de la cooperativa, y se establece que las decisiones que sean tomadas son obligatorias para todos los socios legalmente Convocados. Las decisiones que tome la asamblea general serán por mayoría de votos. En caso de empate, expresamente se establece que quien presida la asamblea tendrá voto dirimente.

La asamblea general puede ser ordinaria y extraordinaria, y serán convocadas por el presidente de la cooperativa en el mes posterior a la realización del balance semestral. Las asambleas generales extraordinarias se llevara a efecto o a pedido del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Gerente o por solicitud de por lo menos la tercera parte de los socios o a criterio del Presidente. (Informe G. , 2010)

Consejo de Administración: El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa y está conformado de acuerdo a lo que dispone la Ley y Reglamento General de Cooperativas, por tres miembros principales con sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea General.

Durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Cada año se renovará las dos terceras partes de los miembros titulares, para garantizar la continuidad del Consejo.

El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General. En caso de faltar el Presidente lo reemplazará en sus funciones los vocales del Consejo de Administración en el orden en que hayan sido elegidos. El Consejo de Administración sesionará por lo menos una vez por semana, previa convocatoria del Presidente. Además extraordinariamente cada vez que así lo disponga el Presidente o lo soliciten por escrito al menos las dos terceras partes de los miembros.

Los miembros del Consejo de Administración son responsables solidariamente de todos los actos y contratos que se efectúen durante su período, en tal virtud responderán personal y pecuniariamente por sus acciones y omisiones que hayan causado perjuicio a la Cooperativa. (Informe G. , 2010)

Presidente de la Cooperativa: El Presidente del Consejo de Administración es a la vez, Presidente de la Cooperativa y de la Asamblea General. Sus actuaciones estarán dentro de lo previsto en la Ley de Cooperativas y su reglamento, y el Reglamento Interno de la Cooperativa. En caso de ausencia del Presidente lo reemplazara un vocal del Consejo de Administración en orden de elección. (Informe G. , 2010)

Consejo de Vigilancia: El Consejo de Vigilancia se encarga de la fiscalización y control de las actividades del Consejo de Administración, la Gerencia, de todos los administradores y personal de la Cooperativa.

El Consejo de Vigilancia debe tener su Presidente elegido de entre sus miembros integrantes; elección que se realizará en los ocho días posteriores a su conformación.

El Consejo de Vigilancia estará conformado de acuerdo a lo que dispone la Ley y Reglamento General de Cooperativas, por tres miembros principales con sus respectivos suplentes elegidos en Asamblea General y que no sean del Consejo de Administración.

Durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Cada año se renovarán las dos terceras partes de sus miembros titulares para garantizar la continuidad de su gestión. En caso de ausencia del Presidente lo remplazarán los vocales en orden de elección.

El Consejo de Vigilancia sesionará al menos cada ocho días, o cuando su Presidente lo convoque o, a pedido de las dos terceras partes de sus integrantes, mediante solicitud escrita y con una finalidad exclusiva. (Informe G. , 2010)

Nivel Ejecutivo: Este nivel tiene que vigilar el cumplimiento de las disposiciones generales y específicas que se desarrollan, en el que la buena administración de las actividades, será imprescindible para el normal funcionamiento de la Cooperativa. (Informe G. , 2010)

Está constituido por los siguientes sub-niveles:

Gerente General: El Gerente General será designado por el Consejo de Administración. Su elección se hará preferentemente de entre los socios de la Cooperativa y para un período de dos años, pudiendo ser reelegido indefinidamente, quién para entrar en sus funciones deberá presentar caución, de acuerdo a su volumen económico a su cargo.

Además este funcionario tiene todos los derechos que las leyes laborales establecen y será el representante legal de la Cooperativa.

El Gerente al cesar en sus funciones, entregará a su sucesor los bienes de la Cooperativa mediante una acta entrega-recepción, supervisado por el Consejo de Administración y Vigilancia. (Informe G. , 2010)

Nivel Asesor: Este nivel no tendrá autoridad de mando sino autoridad funcional por lo tanto no podrá tomar decisiones ni ordenar, más solo dar recomendaciones para el mejor desenvolvimiento de los diferentes niveles que conforman la Cooperativa.

Está constituido por el siguiente sub-nivel:

Secretaría General: El Secretario General de la Cooperativa será nombrado por el consejo de Administración, debiendo recaer el nombramiento en un socio de la Cooperativa.

Nivel Auxiliar: Este nivel ayudará a otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Este nivel será de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales. El grado de autoridad será mínimo así como también su responsabilidad se limitará a cumplir órdenes a los diferentes niveles.

Está constituido por los siguientes sub-niveles:

Comisiones Especiales: La Asamblea General de Socios o el Consejo de Administración nombrarán las comisiones para el Crédito, Educación, Bienestar y Asuntos Sociales u otras comisiones que sean de interés para la Cooperativa. Cada uno de estos organismos tiene su responsabilidad, autoridad para el cumplimiento de sus funciones específicas.

Comisión de Crédito.- Estará constituida por tres miembros comisionados uno del Consejo de Administración, uno del Consejo de Vigilancia y el Gerente. El Presidente de la comisión se nombrará de entre sus miembros, posteriormente deberán reunirse ordinariamente una vez cada ocho días y extraordinariamente cuando lo creyeren necesario.

Comisión de Educación.- Está integrada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes dentro de ellos se elegirá el presidente. En cuanto a su elección está dentro de las disposiciones, previstas por los integrantes de los Consejos, y su período de actuación será determinada por el Consejo de Administración, así como sus funciones y planes.

Comisión de Bienestar y Asuntos Sociales.- Estará integrada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes, dentro de los cuales se elegirá a su presidente, quienes durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos, esta comisión y las demás comisiones serán elegidas por el Consejo de Administración. (Informe G. , 2010)

Nivel Operativo: Este nivel será responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la Cooperativa. Será el ejecutor material de las órdenes emanadas por el órgano directivo o ejecutivo.

Esta unidad estará encargada de entrega un buen servicio al público, y de dar atención a trámites para el otorgamiento de préstamos. (Informe G. , 2010)

Está constituido por los siguientes sub-niveles:

Jefe de Crédito: Este se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar la implementación de las políticas de crédito en la Cooperativa.

Organiza la inspección y verificación de la información presentada por los socios para la obtención del crédito. (Informe G. , 2010)

Contador: Organizar y llevar la Contabilidad de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, normas, técnicas, de control interno e instructivos emitidos por los organismos de control. (Informe G. , 2010)

Cajero: Custodia y maneja los valores que ingresan o que hayan sido asignados bajo su responsabilidad. Entrega informes diarios de caja. (Informe G. , 2010)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la presente Investigación, se ajustó un diseño de investigación documental y de campo. Primero, el documental debido a que se recurrió a las fuentes de información primaria, secundaria y terciaria, con el fin de documentarnos bibliográficamente considerando suficiencia en cantidad y calidad.

Y también de campo, porque es necesario que la investigación se lleve a cabo en lugar donde se observa la problemática, en este caso la investigación tuvo lugar en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.”

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En el presente trabajo se aplicó los siguientes tipos de Investigación:

2.2.1. Investigación Exploratoria

Porque se necesitó sondear y reconocer asuntos generales sobre el objeto investigado (Recuperación de Cartera) el cual permitió analizar los créditos y determinar los factores que originan la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Cacha Ltda., para poder controlarlo y así lograr una eficiente administración financiera.

2.2.3. Investigación Descriptiva

Se indicó los procedimientos que ejecutaron las unidades implicadas en el manejo y otorgación de créditos también se verificó la información real que se obtiene de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cacha Ltda., el cual ayudó a determinar la causa fundamental del problema en el proceso de otorgamiento y cobro de los créditos con la finalidad de mantener un adecuada administración de cartera.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, deductivo y analítico.

Inductivo.- Se realizó una evaluación general de la cartera de crédito en la institución, en la que se efectuó una observación directa de cada uno de los procedimientos de otorgación de crédito a través de la información recolectada de los hechos particulares sucedidos en la cooperativa, para la posterior evaluación y verificación de si los procedimientos son los adecuados o no.

El método inductivo se sustenta en los siguientes pasos como son la:

a. Observación.- La observación se aplicó al momento de realizar la inspección a la cooperativa y la constatación de los créditos otorgados por parte de la institución.

b. Abstracción.- Nos permitió estudiar el problema tomando una parte de un todo la información se lo realizó específicamente a la cartera de créditos de la institución.

c. Generalización.- Se aplicó en el momento del análisis de los datos, los cuales se aplicó de acuerdo a la Ley y reglamento emitidos por la SEPS.

Método Deductivo.- A través del análisis general del fundamento teórico sobre los sistemas de control interno se pudo diseñar y establecer la Evaluación del Control Interno acorde a las necesidades del área de Crédito, el mismo que se aplicó de forma particular y de esa manera cumplir con el objetivo propuesto.

a. Aplicación.- A través de este procedimiento se logró aplicar las técnicas, conocimientos de forma práctica en la investigación.

b. Comprensión.- Se estableció la comprensión de la información recabada para el análisis, la misma que permitió establecer las conclusiones respectivas de la investigación.

Analítico.- Por cuanto este método permitió analizar detalladamente causas y efectos que se dieron durante el desarrollo de las actividades cotidianas y permitió estudiar las responsabilidades de cada uno de los responsables dentro del área de Créditos.

Pasos generales del método analítico:

Observación Conceptualización Análisis Conclusión

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

La Encuesta

Se aplicó directamente al personal financiero y administrativo de la Cooperativa, en la presente investigación la misma que nos ayudó a obtener toda la información necesaria que fue utilizada en el desarrollo de la investigación, a fin de saber si tienen pleno conocimiento y capacitación de las políticas y lineamientos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos 27 de Octubre Ltda., antes de conceder un crédito y si aplicaron las políticas contempladas en el reglamento interno de la institución.

La Observación

Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y crédito 27 de Octubre Ltda., del Cantón Guamote, para realizar un análisis del procedimiento en la otorgación de créditos, la gestión que realizan para su recuperación y el desarrollo de las actividades que competen al ámbito de nuestra investigación para poder dar emitir un juicio de valor sobre la administración de la Cooperativa.

2.4.2. Instrumentos para la recolección de la información

Guía de encuesta Guía de Observación.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población, de la presente investigación está compuesta por todos los empleados y funcionarios del área de Créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., de la ciudad de Riobamba.

Para ilustrar mejor la población se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro 3 Personas Encuestadas.

DESCRIPCIÓN	# DE PERSONAS
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Jefe de Créditos	1
Asesor de Crédito	2
Total	6

Fuente: Informe de Operaciones 2010.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Como la población es reducida no se procede a muestrear por lo tanto se puede trabajar con la totalidad de los elementos de la Población.

2.6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El proceso que se siguió es el siguiente:

- Elaboración del cuestionario piloto

- Aplicación del cuestionario
- Tabulación
- Elaboración de tablas de resumen.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

2.7. HIPÓTESIS

2.7.1. Hipótesis General

La Aplicación del Modelo de Control Interno para la Recuperación de Cartera permite la verificación del manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el período 2012-2013.

2.7.1.2. Hipótesis Específicas

1. - El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 no se fundamenta en procesos administrativos.

2.- El Sistema de Control Interno influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

3.- La aplicación del Modelo de Control para Recuperación de Cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. En el periodo 2012-2013, permitirá a la Gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas.

2.7.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 4 Operacionalización de variables según la hipótesis general

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La Aplicación del Modelo de Control Interno para la Recuperación de Cartera permite la verificación del manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el período 2012-2013.	Variable Independiente: Evaluación del Control Interno.	Es un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Gestión Operativa • Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis
	Variable Dependiente: Servicios Financieros	Corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Procedimientos • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno • Control Interno • Servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Entrevista • Encuesta

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Cuadro 5 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 1

HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 no se fundamenta en procesos administrativos.	Variable Independiente: Manejo de Recursos	Consiste en el manejo eficiente de estos medios, que puede ser tanto tangibles, como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que estos permitan la satisfacción de los intereses.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Gestión Operativa • Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis
	Variable Dependiente: Servicios Financieros	Corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Procedimientos • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno • Control Interno • Servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Entrevista • Encuesta

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Cuadro 6 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 2

HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El Sistema de Control Interno influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.	Variable Independiente: Optimización de Recursos	Se ha optimizado los recursos, cuando se han efectuado modificaciones en la formula usual de proceder y se han obtenido resultados que están por encima de lo regular o lo esperado.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Gestión Operativa • Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis
	Variable Dependiente: Servicios Financieros	Corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Procedimientos • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno • Control Interno • Servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Entrevista • Encuesta

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Cuadro 7 Operacionalización de variables según la hipótesis específica 3

HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La aplicación del Modelo de Control para Recuperación de Cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de octubre Ltda. En el periodo 2012-2013, permitirá a la Gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas.	Variable Independiente: Recuperación de Cartera	Consiste en el proceso de recuperación de los dineros prestados por la cooperativa más sus respectivos intereses.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Gestión Operativa • Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis
	Variable Dependiente: Servicios Financieros	Corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Procedimientos • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno • Control Interno • Servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Indagación. • Análisis • Observación. • Indagación. • Análisis • Entrevista • Encuesta

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

CAPÍTULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1. TEMA

Modelo de recuperación de cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.” de la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote.

3.2. PRESENTACIÓN

La propuesta del Modelo de Recuperación de Cartera de la Cooperativa, incluye la elaboración y presentación de actividades y tareas específicas a realizar por los responsables que correspondan.

Es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos específicos con un objetivo común:

- Cumple con una función específica y es dinámico en el tiempo
- Contiene una descripción detallada de cómo deben desarrollarse las actividades
- Señala los responsables de cada actividad desarrollada
- Facilita las labores de Auditoría y demás controles internos
- Evita la duplicidad de actividades y regula a su vez la carga laboral
- Incrementa la seguridad de acción de los responsables al existir un documento formal que les indica el camino a seguir
- Permite medir la gestión a través de tiempos, cumplimiento de actividades, etc.

3.3. OBJETIVOS DEL MODELO

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Proveer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda., de un Modelo de Recuperación de Cartera, mismo que ayude a recobrar la cartera vencida, adherido a las normas, principios técnicos y legales.

3.3.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las actividades y tareas que se deben realizar dentro de una Cooperativa, departamento o área, para la consecución de los objetivos
- Contar con una guía para la inducción y capacitación permanente
- Evaluar la efectividad de un empleado dentro de la Cooperativa
- Establecer responsables dentro de cada proceso, fortaleciendo de manera sana las jerarquías laborales
- Mejorar los sistemas de control interno
- Definir de mejor manera los perfiles para cada cargo dentro de empresa, así como necesidades en torno al capital humano como capacitación y desarrollo de competencias

3.4. FUNDAMENTACIÓN

El presente Modelo de Recuperación de Cartera, se fundamenta en las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de la Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda.

3.5. CONTENIDO

El presente manual está compuesto por las normas y procedimientos con relación al área de recuperación de cartera de crédito, mismas que están estructurados de la siguiente manera:

- Resumen Ejecutivo.
- Descripción del Manual
- Estructura Organizacional
- Fundamentación
- Políticas para el Área de Cobranza
- Refinanciamientos y reestructuras

- Recursos
- Clasificación de la Cartera de Crédito
- Anexos

3.6. OPERATIVIDAD

Ver Modelo de recuperación de cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de octubre Ltda.” de la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote.

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El proceso de toma de decisiones se identifica con todas las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolverlo poniendo en práctica la alternativa seleccionada, en consecuencia, está enmarcado en la solución de problemas donde se debe encontrar las alternativas de solución.

4.1.1. EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE OCTUBRE LTDA. DE LA COMUNIDAD SANTA ROSA DE SAN LUIS DEL CANTÓN GUAMOTE EN EL PERIODO 2012-2013.

4.1.2. Planificación de la ejecución del Control Interno.

4.1.2.1. Objetivos del Control Interno

Los principales objetivos que se desean alcanzar con el presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Valorar la forma de manejo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. en el periodo 2012-2013.
- Determinar la influencia de la evaluación del Sistema de Control Interno en el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda., periodo 2012-2013.
- Elaborar los hallazgos de auditoria con sus respectivas recomendaciones para la toma de decisiones Gerenciales oportunas y acertadas sobre el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

4.1.2.2. Alcance

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. Periodo 2012-2013.

4.1.2.3. Personal Involucrado.

Sr. Germán Cazorla	Gerente
Srta. Jérica Guaminga	Contadora
Sr. Luis Sanunga	Jefe de Crédito.
Sr. Juan Cajo	Asesor de crédito
Sr. Wilson Flores	Asesor de crédito
Tlga. Silvana Rojas	Cajero Facturador

4.1.2.4. Fecha estimada y duración de las actividades

La fecha estimada para la aplicación del correspondiente plan de auditoría será durante los meses de Junio a Octubre de 2013.

4.1.2.6. Responsable de la Evaluación:

Ing. Oscar Tanqueño.

4.1.2.7. Memorando de Planificación Preliminar

Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda., no se ha realizado Evaluaciones de Control a la Cartera de Crédito en períodos anteriores.

Motivo de la evaluación

La Evaluación de Control a la Cartera de Crédito, se realizará con la finalidad de conocer el cumplimiento de políticas, leyes, reglamento de Créditos y Cobranzas de la misma forma determinar las causas y efectos que imposibiliten el logro de los objetivos y metas institucionales.

Objetivo general

Realizar un estudio al control y manejo de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda., para evaluar la recuperación de los créditos concedidos, lo

que permitirá determinar falencias e identificar oportunidades para así de esta manera ayudar a la Cooperativa a obtener una excelente rentabilidad.

Objetivos específicos

- Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa con la finalidad de determinar el manejo adecuado de los Créditos.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen el correcto funcionamiento de institución.
- Establecer conclusiones y recomendaciones en el departamento analizado mediante la entrega de un Manual de Recuperaciones para la Cooperativa.

4.1.2.8. Cédula narrativa de la visita previa

COAC 27 DE OCTUBRE

EVALUACIÓN AL CONTROL DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

NARRATIVA.

El día 12 de enero del año 2013, siendo las 09:00 horas se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda., ubicada en el Cantón Guamote, parroquia Matriz, calles Carlos Vela y Manabí (Frente al Mercado Central), con el apoyo del Ingeniero German Cazorla Gerente General, donde se pudo observar los siguientes puntos importantes: La Cooperativa cuenta con una infraestructura de una planta, misma que están debidamente distribuida para el correcto funcionamiento de sus actividades. En su distribución se encuentra las ventanillas de recaudación, información y el servicio al cliente, además de las siguientes Áreas: Administrativo, Créditos, Financiero, Marketing, Sistemas y el área de Inversiones. Los horarios de trabajo son: de 08:00 – 12:00 y de 13:00 – 17:00., la una hora designada es para el almuerzo. Se finaliza la visita a las instalaciones de la cooperativa, siendo las 12:00 horas, observando aspectos fundamentales para realizar el trabajo de evaluación, y con la colaboración de todo el personal de la institución.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño (12 de enero del 2013.)

4.1.3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

4.1.3.1. Cuestionario de Control Interno realizado al Departamento de Gerencia.

Componente: Área de Gerencia.

Nombre y cargo del personal: Todos los Empleados de la Cooperativa.

Cuadro 8 Evaluación de Control Interno al Departamento de Gerencia

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los trabajadores cuentan con un Reglamento Interno al cual deben regirse?		0		Administración Empírica.
2	¿Cree Ud. que una Evaluación al control interno es adecuada para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa?		0		Administración Empírica.
3	¿La cooperativa posee un organigrama que refleje su estructura?	1			
4	¿El organigrama que posee la cooperativa esta actualizado?	1			
5	¿El organigrama permite tener una visión clara de la estructura de la cooperativa y la división de puestos?	1			
6	¿Existe un Manual de procedimiento para cada área de la empresa?		0		Limitaciones para levantamiento de información.
7	¿Existe la disposición de capacitación a los empleados?		0		Presupuesto Limitado.
8	¿Existe un manual de cobranzas dentro de la cooperativa?		0		Falta de Metodología crediticia.
	TOTAL	3	0		

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a los empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT*100 =3/8*100= 38%

PONDERACIÓN TOTAL = N° OPERACION *N° FACTORES = 1*8=8

Cuadro 9 Matriz de Ponderación

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% AL 75%	MODERADO
ALTO	15% AL 50%	BAJO

Fuente: Resultado de la Evaluación.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

CT / P T = 3/8*100= 38%

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Luego de haber realizado la evaluación a los cuestionarios de control interno efectuados al Componente Respectivo de la cooperativa, se deduce que dentro de determinado departamento existen algunas falencias ALTAS, es decir el nivel de confianzas y el nivel de riesgo son BAJO. Dentro de las principales causas tenemos a la ausencia de un Reglamento Interno, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos, Plan de Capacitación y un Manual de Cobranzas, esto pone en riesgo el normal funcionamiento de la Cooperativa, ya que está sujeta a controles por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Órganos de Control, esto da lugar a que no exista una adecuada gestión administrativa y financiera por parte de la Gerencia de la Cooperativa.

4.1.3.2. Resultados específicos aplicados al Departamento de Gerencia.

Pregunta 1. ¿Los trabajadores cuentan con un Reglamento Interno al cual deben regirse?

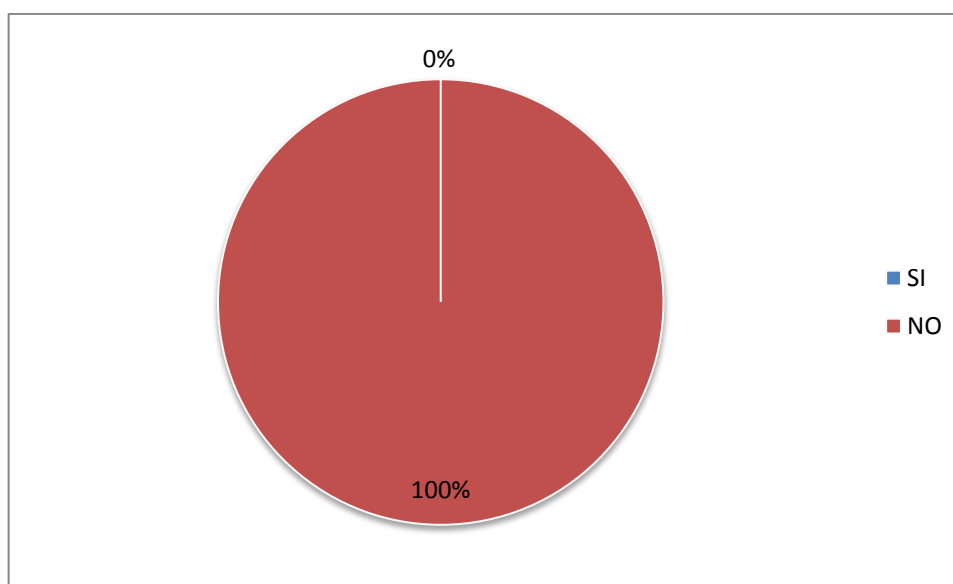
Cuadro 10 Reglamento Interno

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 6 Reglamento Interno.



Fuente: Cuadro No 10. Reglamento Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: El siguiente análisis arroja como resultados, que 6 empleados que constituye el 100% da a conocer, que no existe un Reglamento Interno para los trabajadores, dejando en claro que se requiere elaborar y aplicar un uno para el desarrollo de la Cooperativa.

Pregunta 2. ¿Cree Ud. que una Evaluación al Control Interno es adecuada para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa?

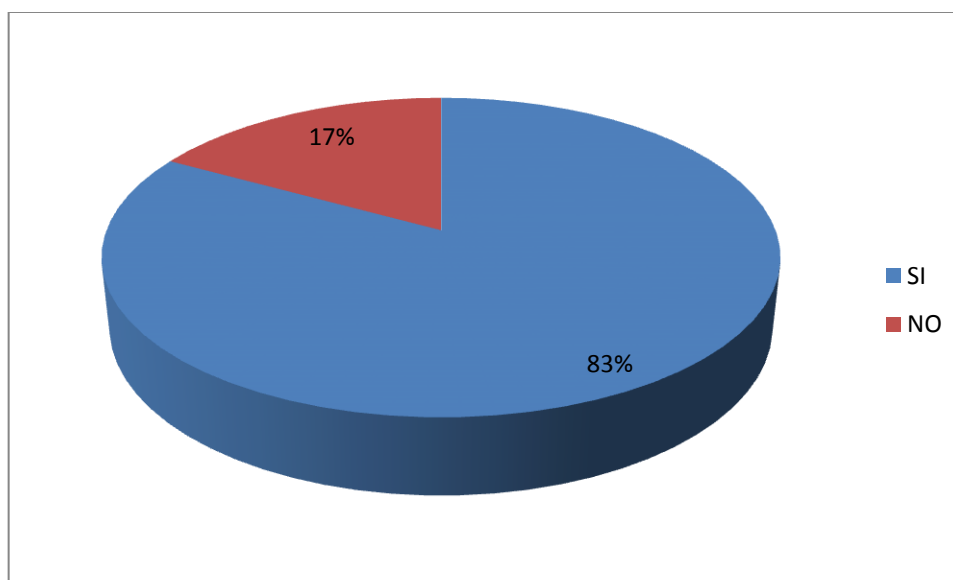
Cuadro 11 Evaluación al Control Interno.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 7 Evaluación al Control Interno.



Fuente: Cuadro No. 11. Evaluación al Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Del resultado de la aplicación de las encuestas, como resultados obtenemos, que 1 empleado representado el 17% indica que no cree que una evaluación al control interno de la Cooperativa contribuya a mejorar la gestión administrativa de la cooperativa; mientras que 5 empleados que representan al 83% del total de empleados indican que si mejoraría la gestión administrativa de la Cooperativa mediante la aplicación de una evaluación al control interno.

Pregunta 6. ¿Existe un Manual de procedimiento para cada área de la empresa?

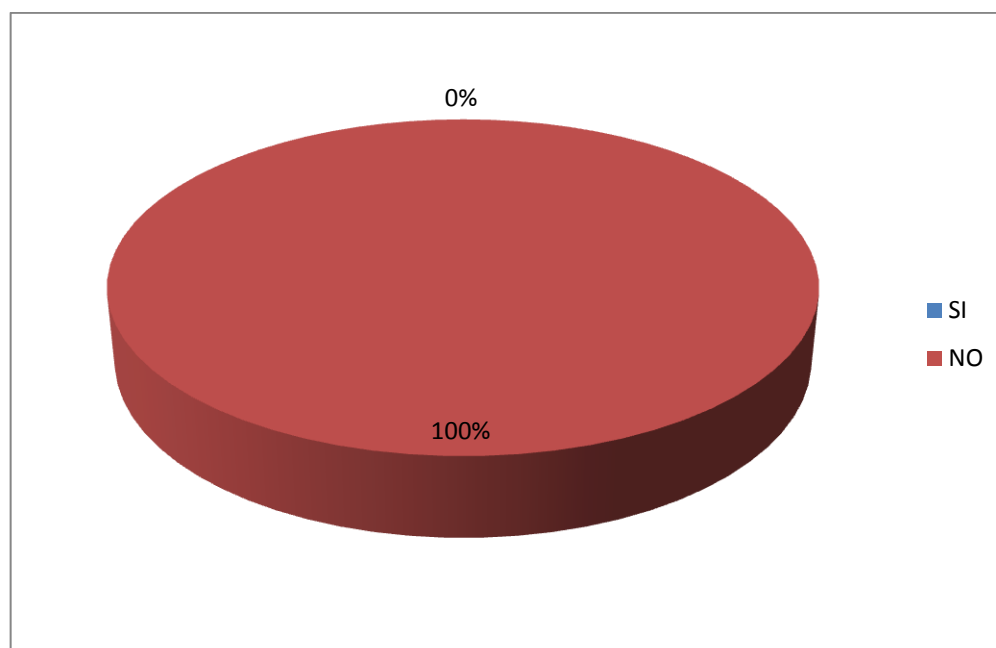
Cuadro 12 Manual de Procedimientos.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 8 Manual de Procedimientos.



Fuente: Cuadro 12. Manual de Procedimientos.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Del resultado de la aplicación de las encuestas, como resultados obtenemos, que 6 empleados que constituye el 100% da a conocer, que no existe un Manual de Procedimientos para las actividades de la Cooperativa, dejando en claro que se requiere elaborar y aplicar un Manual de Procedimientos para el normal funcionamiento y crecimiento de la misma.

Pregunta 7. ¿Existe la disposición de capacitación a los empleados?

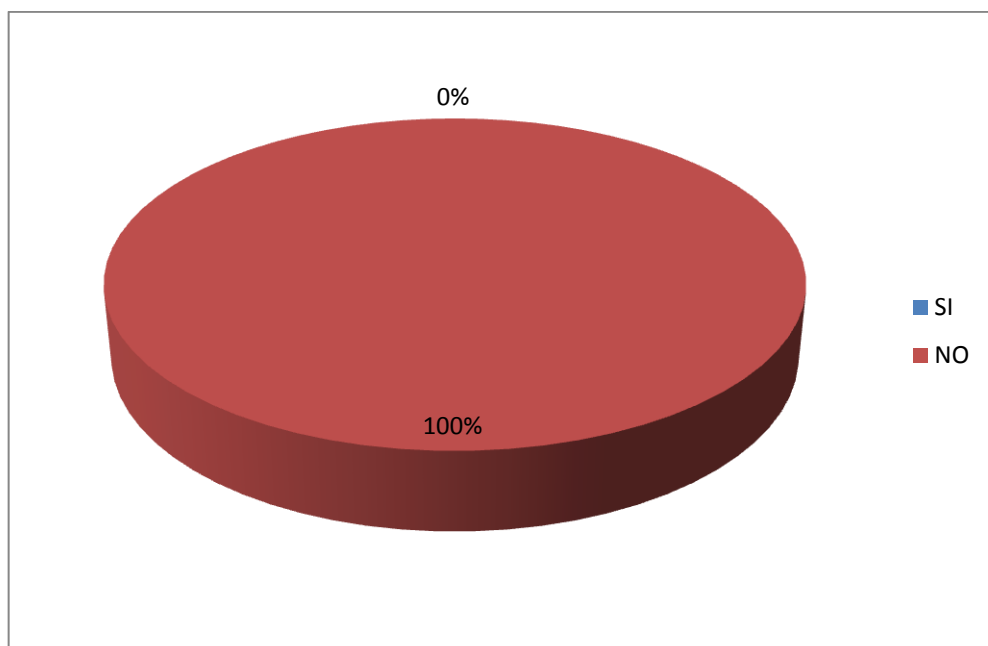
Cuadro 13 Capacitación al Talento Humano

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 9 Capacitación al Talento Humano



Fuente: Cuadro No 13. Capacitación al Talento Humano.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de aplicar al encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100% indican que no existe un Programa o Manual de Capacitación para los empleados de la Cooperativa, evidenciándose que el personal no se encuentra actualizado en conocimientos y destrezas para lograr un mejor desempeño en sus funciones.

Pregunta 8. ¿Existe un manual de cobranzas dentro de la cooperativa?

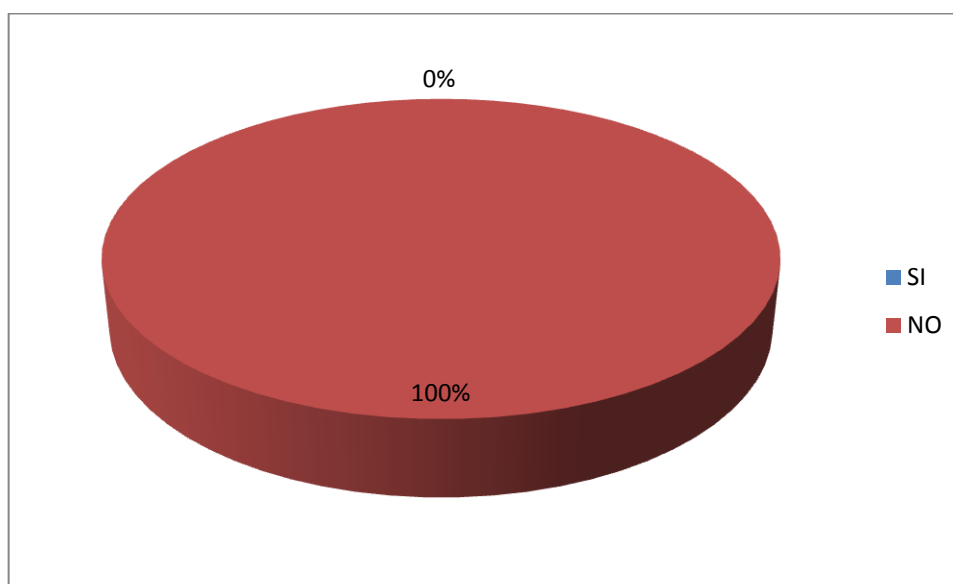
Cuadro 14 Manual de Recuperación

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 10 Manual de Recuperación



Fuente: Cuadro N 14 Manual de Recuperación.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Interpretación: Luego de aplicar al encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100% indican que no existe un Programa o Manual de Capacitación para los empleados de la Cooperativa, evidenciándose que el personal no se encuentra actualizado en conocimientos y destrezas para lograr un mejor desempeño en sus funciones.

4.1.3.3. Cuestionario de Control Interno realizado al Área de Cajas.

Componente: Área de Cajas.

Nombre y cargo del personal: Todos los Empleados de la Cooperativa.

Cuadro 15 Evaluación de Control Interno al Área de cajas.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se toman las medidas necesarias para realizar los depósitos del dinero en efectivo en el Banco?	1			
2	¿Al efectuarse un depósito este es registrado de manera inmediata al sistema?		0		Falta de control a la persona encargada.
3	¿El acceso al departamento de caja es restringido?	1			
4	¿Al término del día la cajera realiza el cierre de caja?	1			
5	¿El sistema proporciona reportes de los depósitos que se realizan durante el día?		0		Falta de actualización.
6	¿La cajera verifica si la firma de la cedula del cliente es igual a la de la papeleta de retiro?	1			
7	¿La cajera verifica si la papeleta de retiro está bien llena?	1			
8	¿La cajera verifica en el sistema si el cliente cuenta con fondos suficientes para realizar el retiro?		0		Falta de Coordinación de actividades.
9	¿Antes de entregar el dinero al cliente la cajera realiza un recuento del mismo?		0		Afluencia de personas.
10	¿Existe un monto específico de retiro para los días sábados y feriados?		0		Falta de Políticas definidas.
	TOTALES	5	0		

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a los empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT =5/10*100 = 50%

PONDERACIÓN TOTAL = N° OPERACIONES *N° FACTORES= 1*10
= 10

NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA

Cuadro 16 Matriz de Ponderación

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% AL 75%	MODERADO
ALTO	15% AL 50%	BAJO

Fuente: Resultado de la Evaluación.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

CT/PT =5/10*100 = 50%

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Por medio de los cuestionarios planteados al departamento de caja se concluye que existe un nivel de confianza MODERADO, dando como resultado un nivel de riesgo MODERADO, entre las observaciones más relevantes se determinan las siguientes causas; sistema desactualizado, falta de capacitación a la persona encargada de este departamento, esto puede incurrir en problemas como descuadres de caja y pérdida de información contable.

4.1.3.2.1. Resultados específicos aplicados al Área de Cajas.

Pregunta 2. ¿Al efectuarse un depósito este es registrado de manera inmediata al sistema?

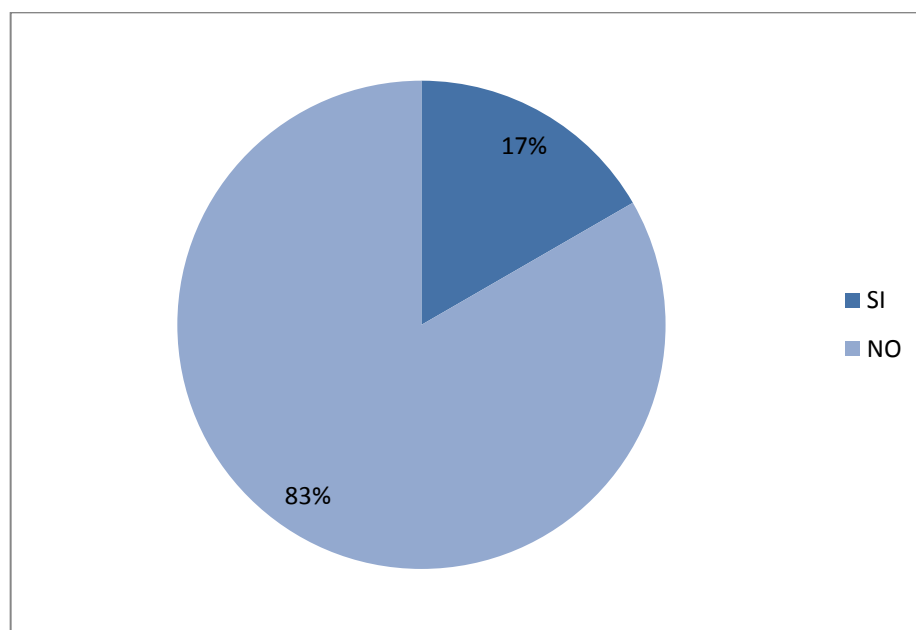
Cuadro 17 Control Área de Cajas

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 11 Control Área de Cajas



Fuente: Cuadro No 17 Control Área de Cajas.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de aplicar al encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100%; 1 empleado que representa el 17% indica que si es registrado de manera inmediata los depósitos; mientras que 5 empleados que corresponde al 83% manifiestan que no se registra de manera inmediata; esto nos da a entender que existe una falta de control permanente sobre el Área de cajas.

Pregunta 5. ¿El sistema proporciona reportes de los depósitos que se realizan durante el día?

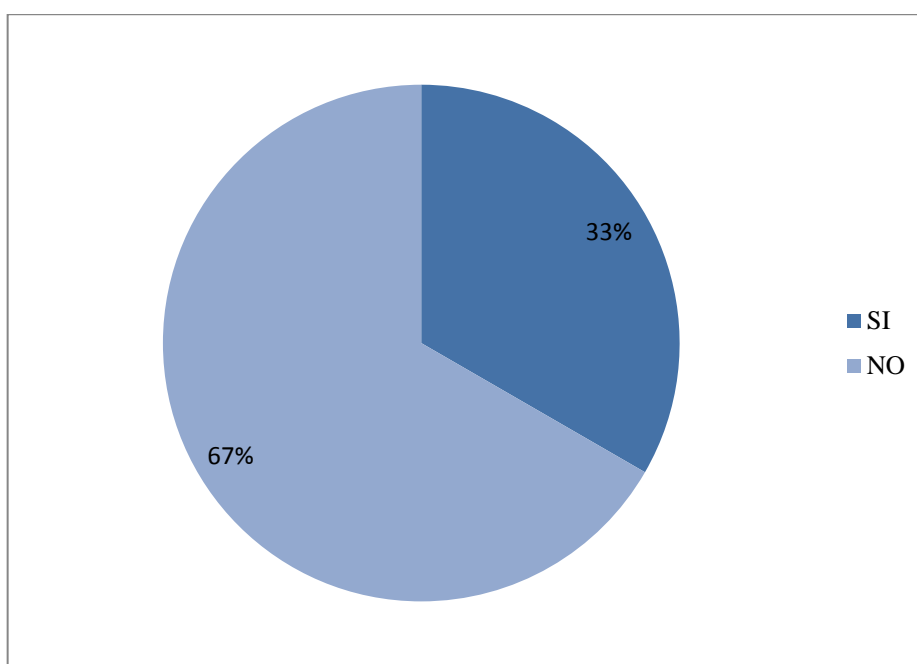
Cuadro 18 Sistema Actualizado

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 12 Sistema Actualizado



Fuente: Cuadro No 18. Sistema Actualizado

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Interpretación: Posterior a la aplicación de la encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100%; 2 empleado que representa el 33% indica que el sistema si presenta reportes de los depósitos durante el día, mientras que 4 empleados que corresponde al 67% manifiestan que el sistema no presenta reporte diarios de los depósitos; esto nos indica que el sistema actual utilizado en la Cooperativa no se encuentra actualizado a los requerimientos.

Pregunta 8. ¿La cajera verifica en el sistema si el cliente cuenta con fondos suficientes para realizar el retiro?

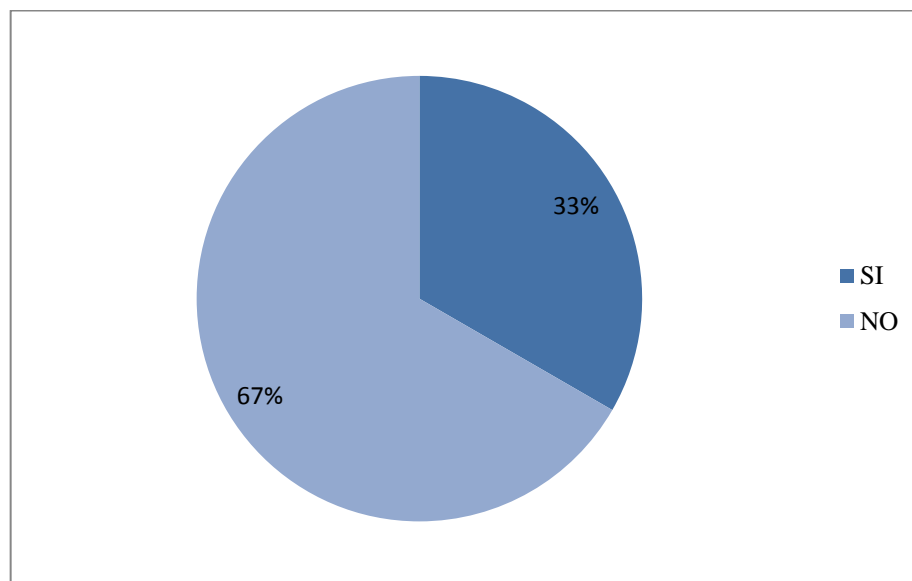
Cuadro 19 Control de Caja

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 13 Control de Cajas



Fuente: Cuadro 19. Control de Cajas.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Interpretación: Luego de utilizar la respectiva encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100%; 2 empleado que representa el 33% indica que la cajera si verifica si el cliente cuenta con fondos suficientes para los retiros, mientras que 4 empleados que corresponde al 67% manifiestan que la cajera no verifica la existencia de fondos de los clientes para sus retiros; esto nos indica que la persona encargada de caja, no se encuentra totalmente capacitada en sus funciones y responsabilidades para el ejercicio de su cargo.

Pregunta 9. ¿Antes de entregar el dinero al cliente la cajera realiza un recuento del mismo?

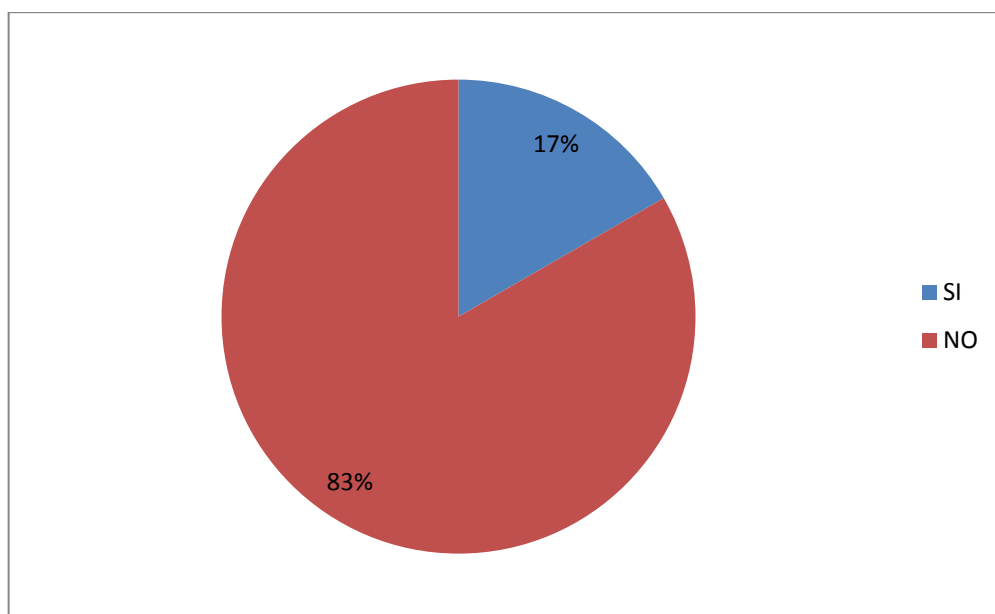
Cuadro 20 Control Área de Cajas

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 14 Control Área de Cajas



Fuente: Cuadro No 20 Control Área de Cajas.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Posterior a la aplicación de la encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100%; 1 empleado que representa el 17% indica que el dinero si es recontado; mientras que 5 empleados que corresponde al 83% manifiestan que no se recuenta; esto nos da a entender que existe una falta de control permanente sobre el Área de cajas.

Pregunta 10. ¿Existe un monto específico de retiro para los días sábados y feriados?

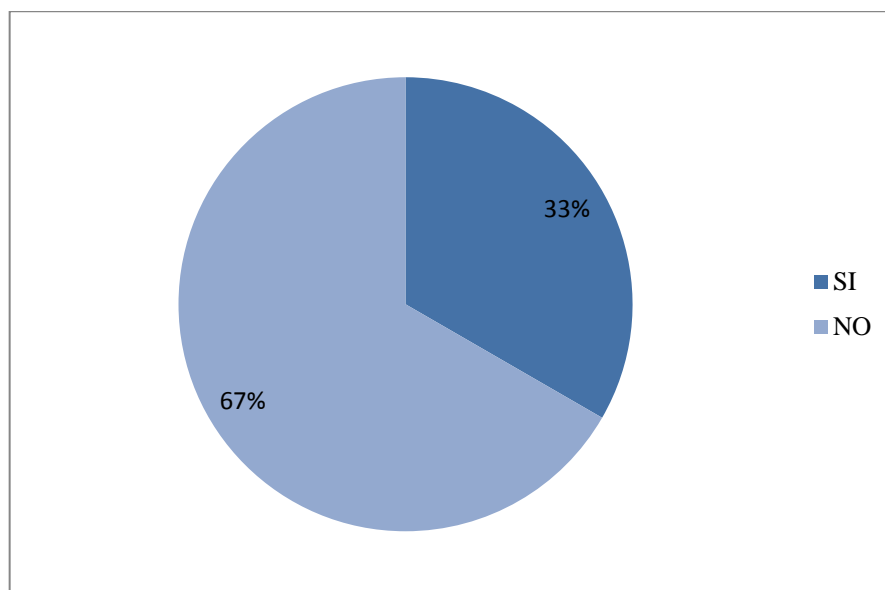
Cuadro 21 Control de Caja

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 15 Control de Cajas



Fuente: Cuadro No 21. Control de Cajas.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de utilizar la respectiva encuesta, se presentaron los siguientes resultados; que 6 empleados que constituye el 100%; 2 empleado que representa el 33% indica que no existe un monto específico para los retiros del fin de semana y feriado, para los retiros, mientras que 4 empleados que corresponde al 67% manifiestan que si existe un monto determinado para estos días; esto nos da entender la ausencia de control sobre las operaciones efectuados en los fines de semana y en días feriado.

4.1.3.4. Cuestionario de Control Interno realizado al Departamento de Contabilidad.

Componente: Departamento de Contabilidad.

Nombre y cargo del personal: Todos los Empleados de la Cooperativa.

Cuadro 22 Evaluación de control interno al departamento de contabilidad

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	1			
2	¿Se registran los depósitos bancarios diariamente?		0		Descoordinación en actividades.
3	¿Se realizan arqueos de caja?		0		Falta de Políticas.
4	¿Se utilizan cuentas contables apropiadas?	1			
5	¿Se maneja un programa específico para el registro de las diferentes transacciones que se efectúan en la Cooperativa?		0		Falta de Políticas.
6	¿Existe una clave para el ingreso al programa?	1			
7	¿Dicha clave es de conocimiento únicamente de la contadora?	1			
8	¿Por medio de dicho programa se obtiene información confiable y oportuna?		0		Falta de soporte técnico.
9	¿Se obtiene reportes financieros de manera frecuente?		0		Falta de Planificación de actividades.
10	¿Los balances son presentados en fechas establecidas?		0		Falta de Planificación.
	Total	4	0		

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a los empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT =4/10*100 = 40%

PONDERACIÓN TOTAL = N° OPERACIONES *N° FACTORES= 1*10= 10

Cuadro 23 Matriz de Ponderación

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% AL 75%	MODERADO
ALTO	15% AL 50%	BAJO

Fuente: Resultado de la Evaluación.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

CT/PT =4/10*100 = 40%

INTERPRETACIÓN.- Del análisis efectuado a los cuestionarios de control interno del departamento de contabilidad, se obtiene un porcentaje del 40% de nivel de confianza, es decir; BAJO, debido a que la cooperativa no cuenta con la presencia de un profesional en la materia, esto da lugar a un nivel de riesgo ALTO, el mismo que puede traer consigo problemas muy significativos para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

Dentro de las principales deficiencias se registran la falta de control permanente al manejo de depósitos, arqueos de caja, ausencia de un sistema contable íntegro y falta de capacitación al personal de este departamento, esto induce al riesgo de pérdida de dinero, pérdida de información contable, sanciones por no presentar los reportes financieros en las fechas establecidas por los órganos de control.

Pregunta 2. ¿Se registran los depósitos bancarios diariamente?

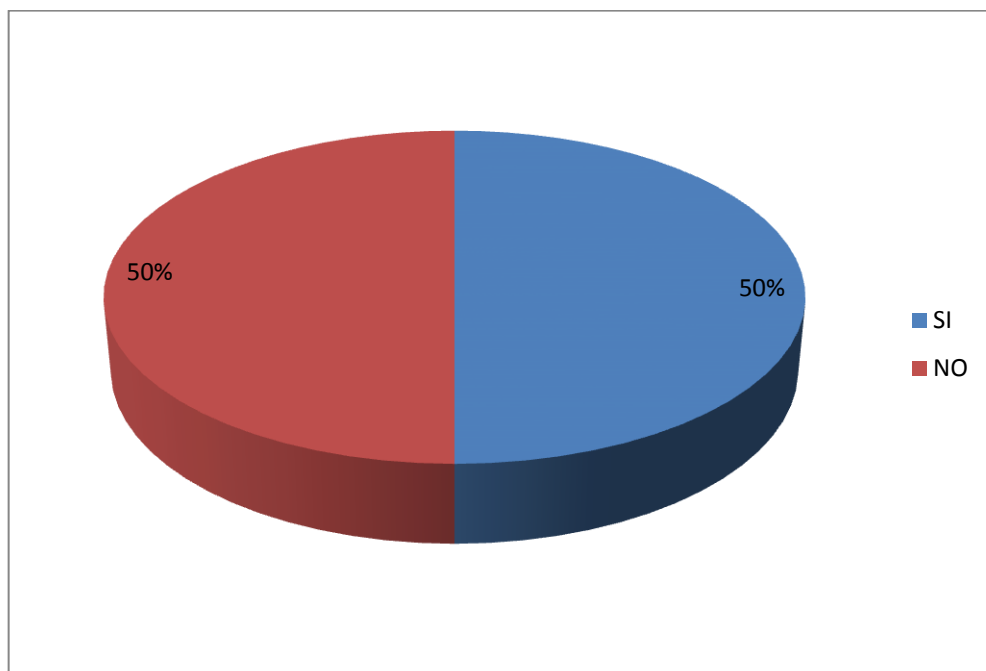
Cuadro 24 Depósitos Bancarios

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 16 Depósitos Bancarios



Fuente: Cuadro No 24. Depósitos Bancarios.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Interpretación: Posterior a la aplicación del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 3 empleados indican que si se registran diariamente los depósitos representando el 50% del total de empleados; mientras las otra mitad informan que no se registran diariamente los depósitos. Se evidencia entonces una falta de control en el Área contable y financiera de la Cooperativa.

Pregunta 3. ¿Se realizan arquezos de caja?

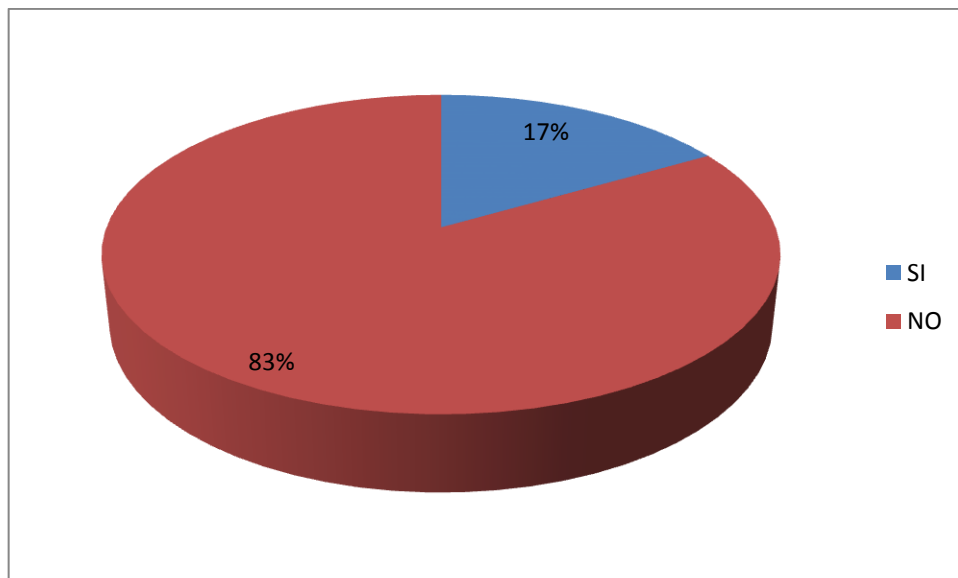
Cuadro 25 Arquezos de Caja

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 17 Arquezos de Caja



Fuente: Cuadro No. 25 Arquezos de Caja.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Como resultado de la aplicación del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 1 empleados indican que si se realizan arquezos de caja periódicamente, representando el 17% del total de empleados; mientras que 5 personas informan que no se realizan arquezos de caja. Se evidencia entonces una falta de control en el Área de Caja, esto origina el riesgo de que en algún momento existe descuadres de Caja.

Pregunta 5. ¿Se maneja un programa específico para el registro de las diferentes transacciones que se efectúan en la Cooperativa?

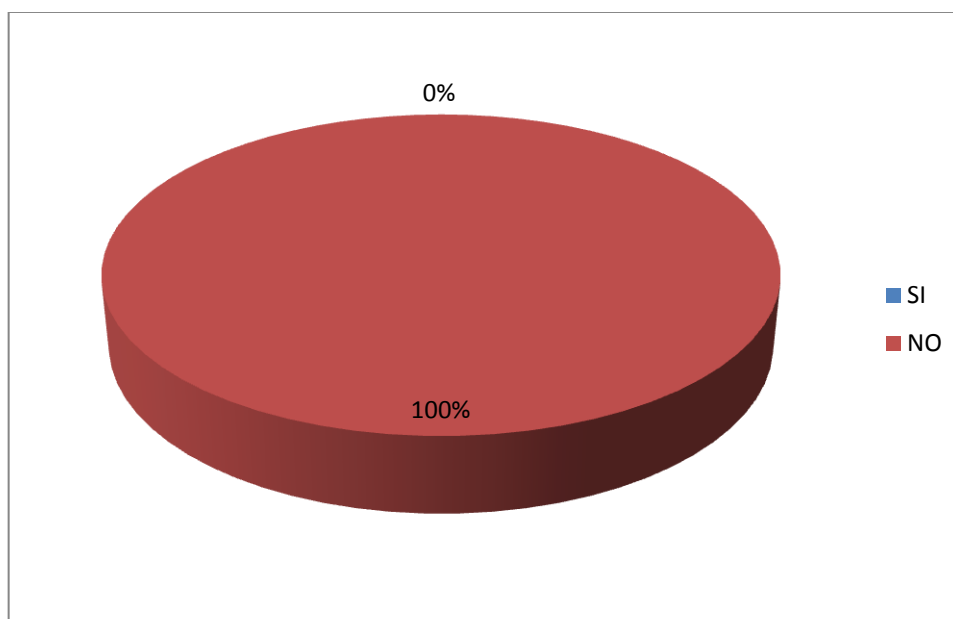
Cuadro 26 Sistema Contable

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 18 Sistema Contable



Fuente: Cuadro No. 26. Sistema Contable.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de la aplicación del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; el total de personas indican que tienen varios paquetes contables para el registro de las transacciones, evidenciándose la ausencia un sistema contable específico que abarque en su totalidad. Toda la información contable y financiera de la Cooperativa.

Pregunta 8. ¿Por medio de dicho programa se obtiene información confiable y oportuna?

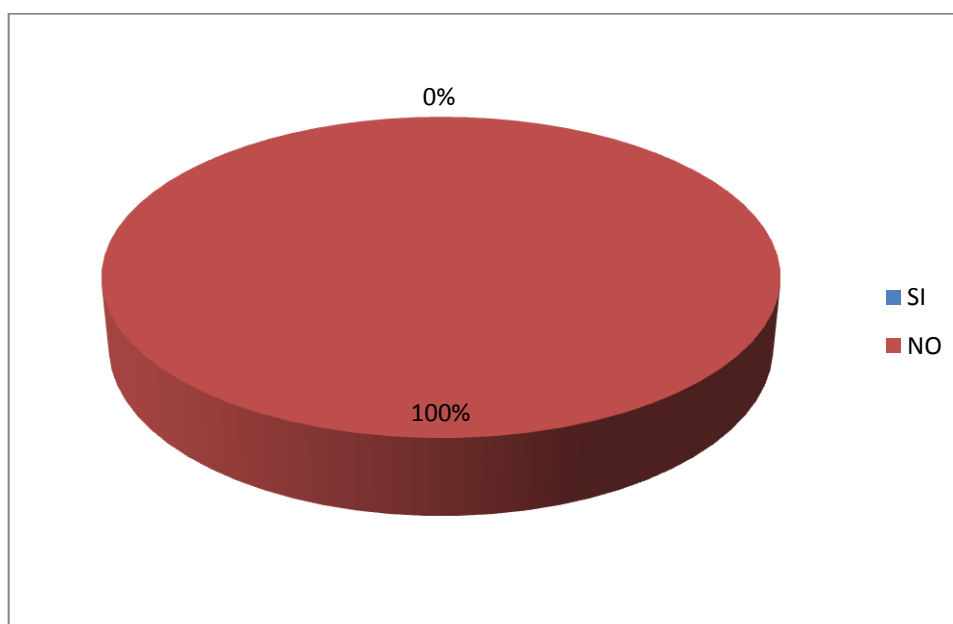
Cuadro 27 Confiabilidad de la información contable.

ALTERNATIVA	Nº DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 19 Confiabilidad de la Información Contable.



Fuente: Cuadro No. 27. Confiabilidad de información Contable..

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Posterior a la aplicación del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; el total de personas indican que la información no es del todo confiable y oportuna, ya que han existido errores y demora para obtener esta información. Por lo tanto se deduce que el sistema contable se encuentra obsoleto e incompleto para con los requerimientos de la Cooperativa.

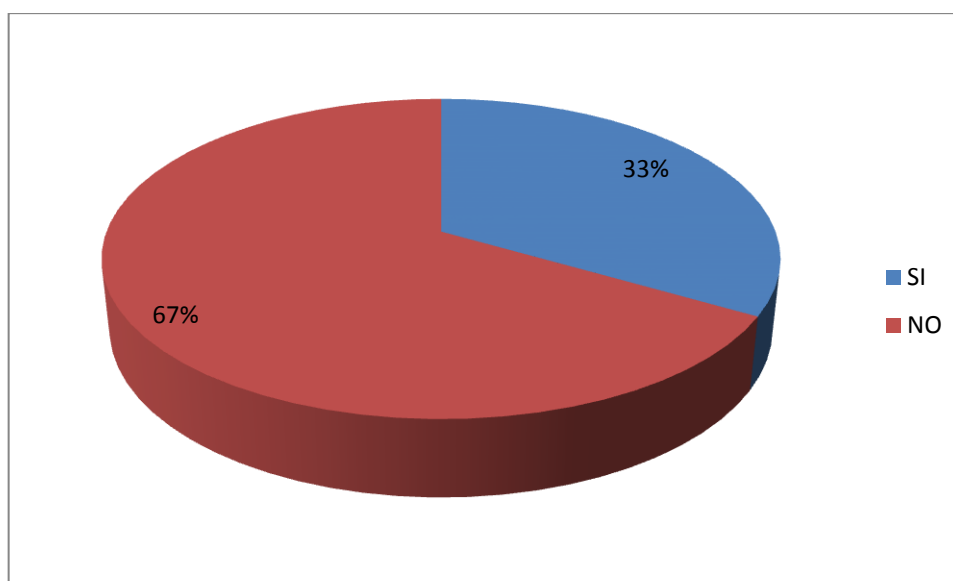
Pregunta 9. ¿Se obtiene reportes financieros de manera frecuente?

Cuadro 28 Reportes Financieros

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno
Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

Gráficos 20 Reportes Financieros



Fuente: Cuadro No.28. Reportes Financieros.
Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de la aplicación del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 2 personas que representa al 33% indican que los reportes financieros se obtienen con regularidad; mientras que 4 personas que representa el 67% del total de empleados informan que los reporte financieros no se obtienen de manera frecuente, esto nos da a entender que la información contable no esta actualizada constantemente, sino que solo obtienen los reporte cuando existe algún descuadre en la información contable y financiera.

Pregunta 10. ¿Los balances son presentados en fechas establecidas?

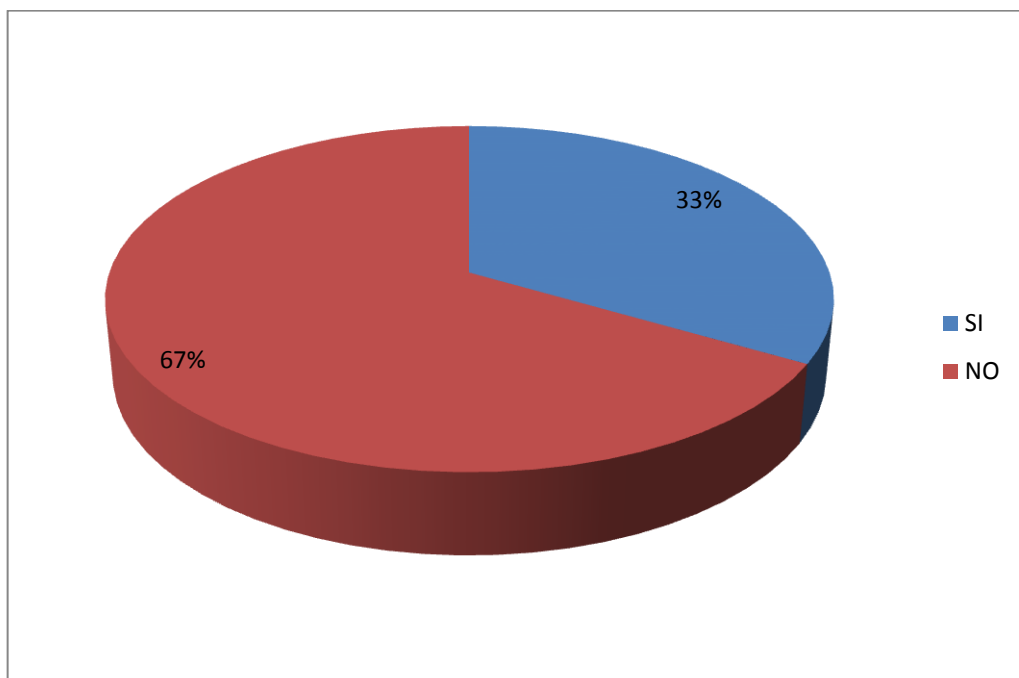
Cuadro 29 Presentación de Balances.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 21 Presentación de Balances.



Fuente: Cuadro 29. Balances Financieros.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Utilizando el instrumento del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 2 personas que representa al 33% indican que los Balances Financieros cumplen con las fechas establecidas; mientras que 4 personas que representa el 67% del total de empleados informan que los Balances Financieros no se presentan de acuerdo a los requerimientos establecidos por los niveles superiores de la Cooperativa.

4.1.3.5. Cuestionario de Control Interno realizado al Departamento de Crédito y Cobranza.

Componente: Departamento de Crédito y Cobranza.

Nombre y cargo del personal: Todos los Empleados de la Cooperativa.

Cuadro 30 Evaluación de control interno al departamento de créditos y cobranzas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	N O	N/A	
1	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que laboran en el departamento de créditos?		0		Falta de una Metodología crediticia actualizada.
2	¿La Cooperativa tiene establecido procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito y la recuperación del mismo?		0		Falta de una Metodología crediticia actualizada.
3	¿Se ha designado un comité de crédito?	1			
4	¿Luego de haber revisado las carpetas se realizan inspecciones inmediatas para comprobar si los datos son verídicos?		0		Falta de Planificación de actividades.
5	¿Las inspecciones realizadas a los clientes se efectúan mediante una planificación?		0		Falta de una Metodología crediticia actualizada.
6	¿El comité de créditos realiza la revisión de los documentos para la aprobación de créditos?	1			
7	¿Existe algún documento que respalde la acreditación del	1			

	crédito?				
8	¿Se verifica las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	1			
9	¿Son revisados los pagarés en forma regular para evitar sustracciones?		0		Falta de designación de funciones.
10	¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?		0		Falta de registro de información sobre normas, procedimientos y políticas internas.
TOTALES			0		

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a los empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT =4/10= 40%

PONDERACIÓN TOTAL = N° OPERACIONES *N° FACTORES=1*10
= 10

NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Cuadro 31 Matriz de Ponderación

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% AL 75%	MODERADO
ALTO	15% AL 50%	BAJO

Fuente: Resultado de la Evaluación.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

CT/PT=4/10= 40%

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS.- A través de los cuestionarios de control interno planteados podemos determinar que existe un nivel de confianza BAJO, obteniendo un

nivel de riesgo ALTO por ende es muy significativo, siendo consideradas las siguientes causas; no existe Metodología Crediticia acorde a la Cooperativa, no se realiza un seguimiento del crédito posterior al desembolso, no existe control permanente sobre los pagarés, no hay seguimiento a la recuperación de créditos vencidos. Esto podría ocasionar que los niveles de mora se eleven y consecuentemente los niveles de provisión, la pérdida de documentos fiduciarios como los pagarés.

Pregunta 1. ¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que laboran en el departamento de créditos?

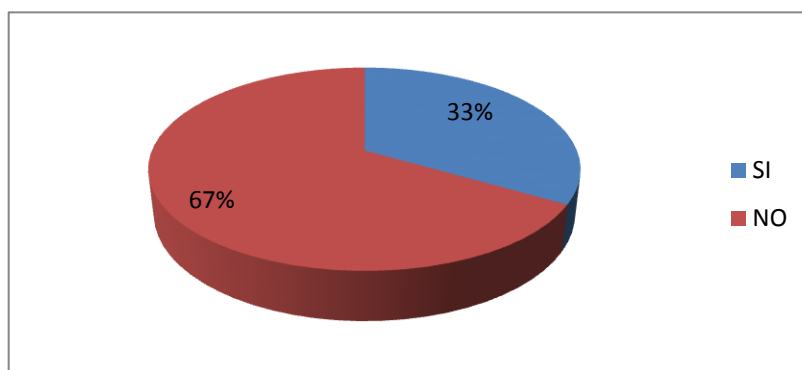
Cuadro 32 Control al Departamento de Créditos.

ALTERNATIVA	Nº DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 22 Control al Departamento de Créditos



Fuente: Cuadro No.32. Control al Departamento de Créditos.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Utilizando el instrumento del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 1 persona que representa al 17% indica que conoce de todas sus funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, mientras que la 5 personas que representan al 83% responde que no se les han entregado un manual por escrito que indiquen el total de funciones y responsabilidades, esto nos indica que el personal no se encuentra capacitado dentro de su puesto de trabajo.

Pregunta 2. ¿La Cooperativa tiene establecido procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito y recuperación de la misma?

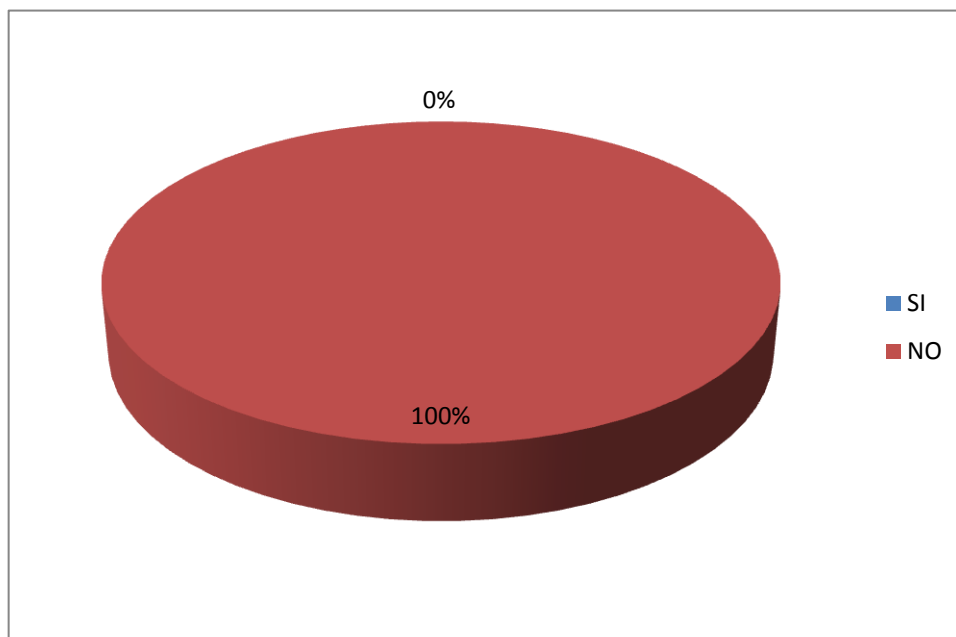
Cuadro 33 Metodología Crediticia.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 23 Metodología Crediticia.



Fuente: Cuadro No 33. Metodología Crediticia.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno, se obtienen los siguientes resultados; el total de empleados informan que no existe una Metodología crediticia que les permita optimizar los recursos de la Cooperativa para ser más eficientes en su trabajo, esto indica que los empleados realizan sus labores desconociendo normas, procedimientos y aspectos legales para la respectiva administración de cartera.

Pregunta 4. ¿Luego de haber revisado las carpetas se realizan inspecciones inmediatas para comprobar si los datos son verídicos?

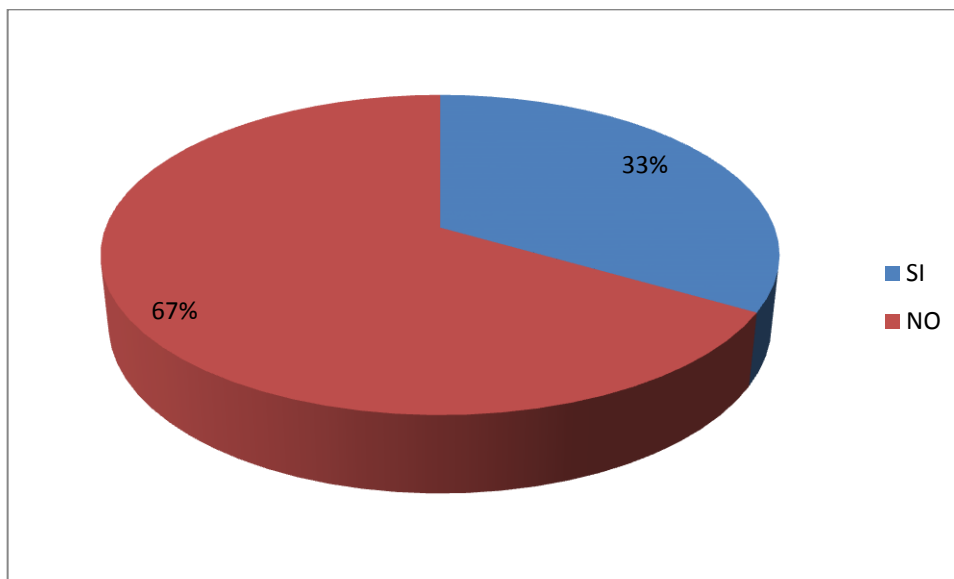
Cuadro 34 Seguimiento del Crédito.

ALTERNATIVA	Nº DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 24 Seguimiento del Crédito.



Fuente: Cuadro No 34. Seguimiento del Crédito.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Utilizando el instrumento del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 2 personas que representa al 33% indica que si le dan un seguimiento al crédito, mientras que 4 personas que representan el 67 indican que su trabaja termina al momento del desembolso del crédito. Esto evidencia una falta de control y seguimiento que es recomendable realizar posterior al desembolso, para verificar que el destino del crédito en realidad se cumpla luego de que el cliente recibe el dinero. Esto nos permitirá reducir el riesgo de mora en la administración de la cartera.

Pregunta 5. ¿Las inspecciones realizadas a los clientes se efectúan mediante una planificación?

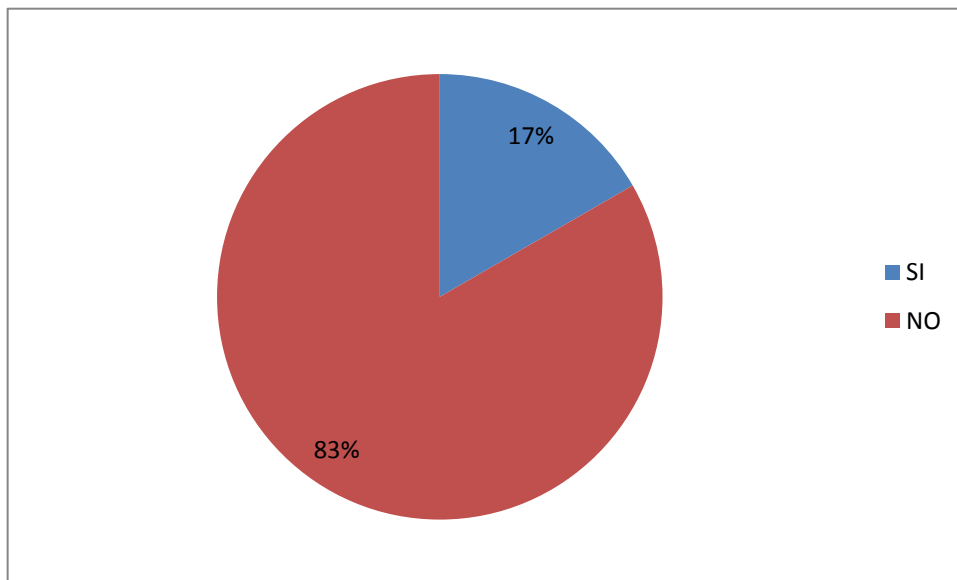
Cuadro 35 Inspección de Crédito.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 25 Inspección de Crédito.



Fuente: Cuadro No 35. Inspección del Crédito.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Utilizando el instrumento del Cuestionario, se presentan los siguientes resultados; 1 personas que representa al 17% indica que si se realiza la Inspección de Crédito con la debida Planificación, mientras que las otras 5 personas que representan al 83% indican que las Inspecciones simplemente las realizan de acuerdo a la presencia de clientes en la Cooperativa, esto evidencia una total desconocimiento de Metodología crediticia afectando la eficiencia y efectividad que deben tener los empleados hacia los clientes de la Cooperativa.

Pregunta 9. ¿Son revisados los pagarés en forma regular para evitar sustracciones?

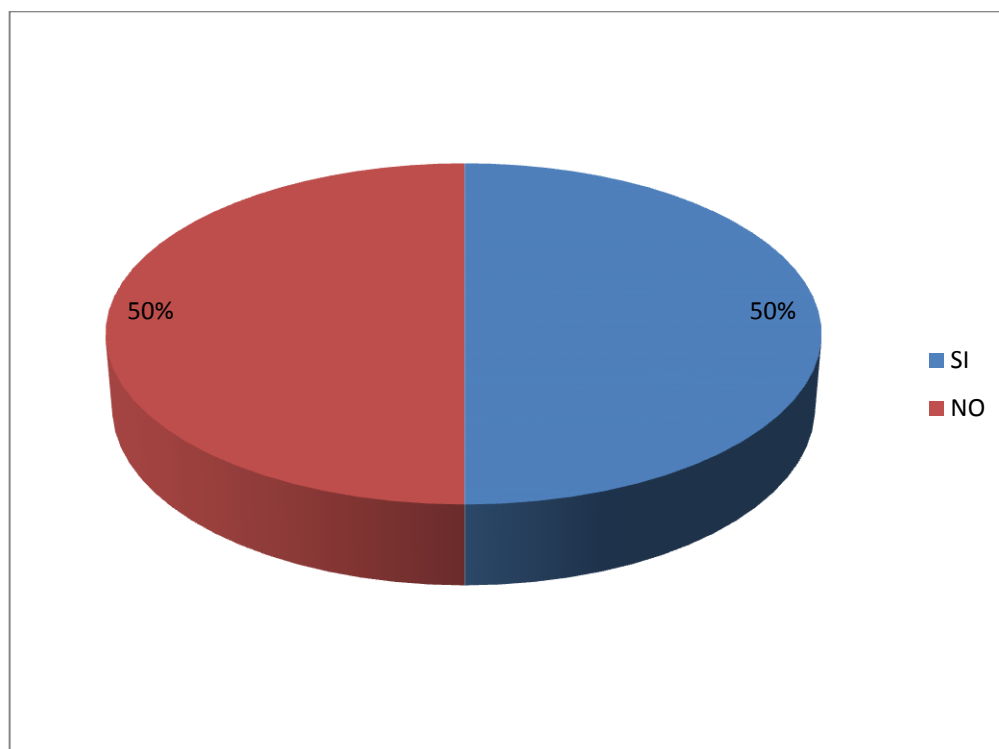
Cuadro 36 Control de Pagares.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 26 Control de Pagares.



Fuente: Cuadro No 36. Control de Pagares.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Al aplicar el Cuestionario se obtienen los siguientes resultados; 3 personas indican que si son revisados los pagarés; mientras que la otra mitad indica que luego de ingresar en custodia, no se realiza un control permanente de estos documentos, Por lo tanto se llega a la conclusión de que puede existir el riesgo de faltantes en custodia, ya que son varios meses que nos e ha realizado una revisión de los pagarés.

Pregunta 10. ¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?

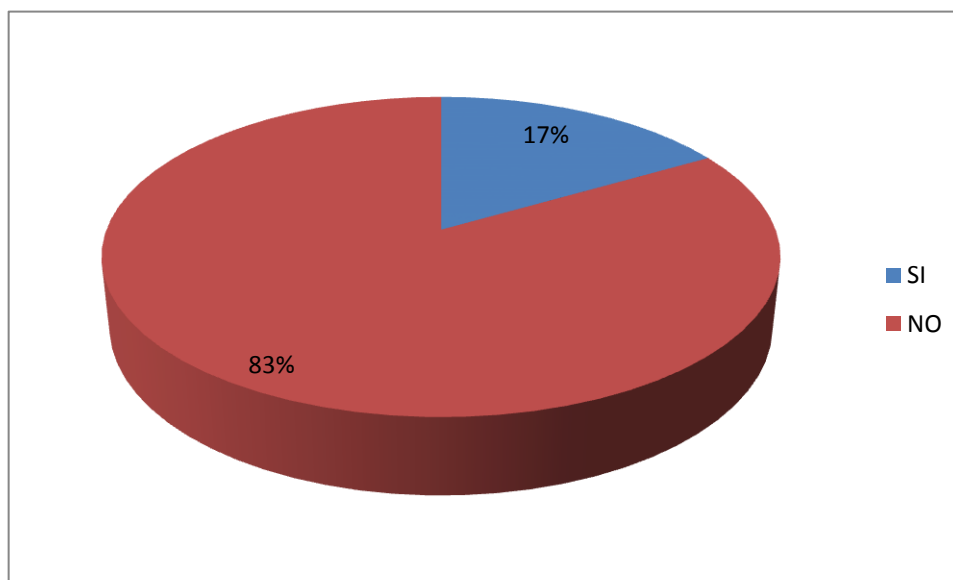
Cuadro 37 Recuperación de cartera.

ALTERNATIVA	No DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Gráficos 27 Recuperación de cartera.



Fuente: Cuadro No 37. Recuperación de Cartera..

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Interpretación: Al aplicar el Cuestionario se obtienen los siguientes resultados; 1 persona indica que si se prepararan reportes periódicos de cómo avanza la recuperación de cartera; mientras que 5 personas nos informan que los reportes son elaborados a libre voluntad, es decir carecen de un control actualizado y permanente de la recuperación; esto nos indica que urgentemente se requiere de un Manual de Recuperación de cartera, para reducir el riesgo ostensiblemente en la administración de cartera.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Comprobación de la Hipótesis General.

Para efectuar la comprobación de la Hipótesis General se utilizó la estadística inferencial, se aplicó para la comprobación de la Hipótesis el Chi Cuadrado luego de haber realizado un análisis de los resultados del Cuestionario de Control Interno determinó la siguientes hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis nula (H_0) La Aplicación del Modelo de Control Interno para la Recuperación de Cartera No permitirá la verificación del manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2012-2013., con un 95% de probabilidades con un nivel significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Al haber planteado la hipótesis Alternativa de investigación (H_1) La Aplicación del Modelo de Control Interno para la Recuperación de Cartera Si permitirá la verificación del manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2012-2013., con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Valores Observados

Los valores observados son los que se tomaron de los Cuestionarios de Control Interno y para ello utilizamos la pregunta No 2 del Cuestionario de Control Interno se va a comprobar la hipótesis general de la Investigación, la pregunta dice: ¿Cree Ud. que una Evaluación al Control Interno es adecuada para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa?

Cuadro 38 Valores Observados Hipótesis General

Valores Observados			
	Antes	Después	Total
Si	1	6	7
No	5	0	5
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Valores Esperados

Ahora procedemos a calcular los Valores Esperados de la siguiente manera:

$$E \text{ Si Antes} = \frac{6 \cdot 7}{12} = 3,5$$

$$E \text{ No Antes} = \frac{6 \cdot 5}{12} = 2,5$$

$$E \text{ Si Después} = \frac{6 \cdot 7}{12} = 3,5$$

$$E \text{ No Después} = \frac{6 \cdot 5}{12} = 2,5$$

Cuadro 39 Valores Esperados Hipótesis General

Valores Esperados			
	Antes	Después	Total
Si	3,5	3,5	7
No	2,5	2,5	5
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Luego de haber obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado prueba X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(1 - 3,5)^2}{3,5} + \frac{(6 - 3,5)^2}{3,5} + \frac{(5 - 2,5)^2}{2,5} + \frac{(0 - 2,5)^2}{2,5}$$

$$X^2 = 1,78571429 + 2,5 + 1,78571429 + 2,5$$

$$X^2 = 8,5714$$

$$X^2_{calculado} = 8,5714$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl se

$$gl = r - 1 * (k - 1)$$

Donde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = 2 - 1 * 2 - 1 = 1$$

$$gl = 1$$

Consecuentemente buscamos en la tabla de chi cuadrado el valor para X^2_{tabla}

$$X^2_{tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 *calculado* con el X^2 *tabla* si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras

$$X^2_{calculado} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

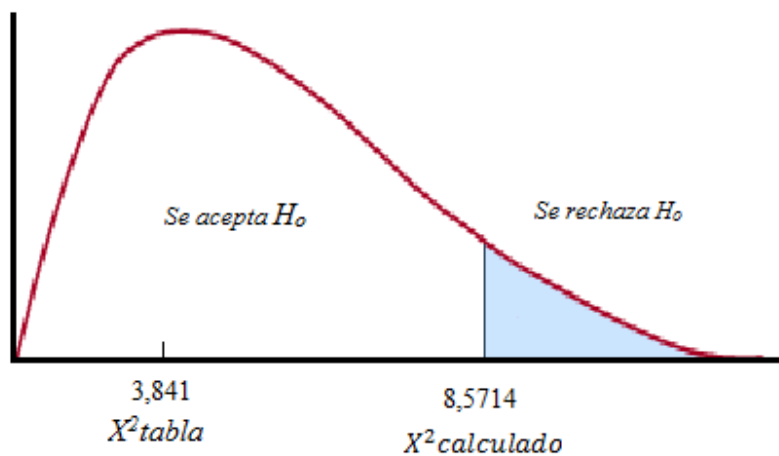
Aceptar hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{calculado} = 8.5714 > X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráficos 28 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis alternativa H_1 La Aplicación del Modelo de Control Interno para la Recuperación de Cartera Si permitirá la verificación del manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2012-2013.

4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 1

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 1 se utilizó la estadística inferencial, se determinó la siguiente hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis Nula (H_0) El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 Si se fundamenta en procesos administrativos, con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Al haber planteado la hipótesis Alternativa de investigación (H_1) El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 No se fundamenta en procesos administrativos con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2

Valores Observados

Los valores observados son los que se tomaron de los Cuestionarios de Control Interno y para ello utilizamos la pregunta No 6 del Cuestionario de Control Interno se va a comprobar la hipótesis general de la Investigación, la pregunta dice: ¿Existe un Manual de procedimiento para cada área de la empresa?. Se obtuvo los siguientes resultados como valores observados.

Cuadro 40 Valores Observados Hipótesis Especifica 1

Valores Observados			
	Si	No	Total
SI	2	6	8
NO	4	0	4
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Valores Esperados

Ahora procedemos a calcular los Valores Esperados de la siguiente manera:

$$E \text{ Si Antes} = \frac{6 * 8}{12} = 4$$

$$E \text{ No Antes} = \frac{6 * 4}{12} = 2$$

$$E \text{ Si Despues} = \frac{6 * 8}{12} = 4$$

$$E \text{ No Despues} = \frac{6 * 4}{12} = 2$$

Cuadro 41 Valores Esperados Hipótesis Especifica 1

Valores Esperados			
	Si	No	Total
SI	4	4	8
NO	2	2	4
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Luego de haber obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado prueba $X^2 \text{ prueba}$ para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(2 - 4)^2}{4} + \frac{(6 - 4)^2}{4} + \frac{(4 - 2)^2}{2} + \frac{(0 - 2)^2}{2}$$

$$X^2 = 1 + 2 + 1 + 2$$

$$X^2 = 6$$

$$X^2_{calculado} = 6$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl se

$$gl = r - 1 * (k - 1)$$

Donde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = 2 - 1 * 2 - 1 = 1$$

$$gl = 1$$

Consecuentemente buscamos en la tabla de chi cuadrado el valor para X^2_{tabla}

$$X^2_{tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del $X^2_{calculado}$ con el X^2_{tabla} si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras

$$X^2_{calculado} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

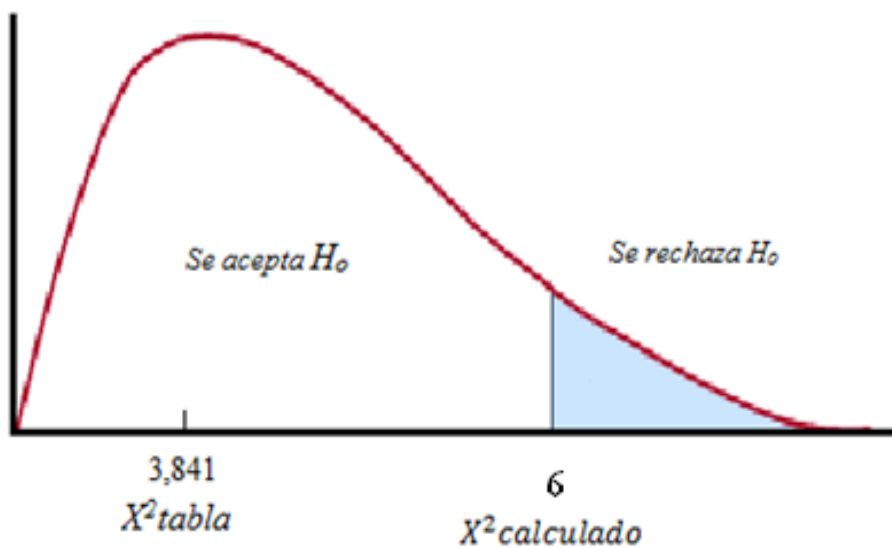
Aceptar hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{calculado} = 6 > X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráficos 29 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 1

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis alternativa H_1 El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 No se fundamenta en procesos administrativos.

4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 2

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 2 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados del Cuestionario de Control Interno se determinó la siguiente hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis Nula (H_0) El Sistema de Control Interno No influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Al haber planteado la hipótesis Alternativa de investigación (H_1) El Sistema de Control Interno Si influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Valores Observados

Los valores observados son los que se tomaron de los Cuestionarios de Control Interno y para ello utilizamos la pregunta No 7 del Cuestionario de Control Interno se va a comprobar la hipótesis general de la Investigación, la pregunta dice: ¿Existe la disposición de capacitación a los empleados? Se obtuvo los siguientes resultados como valores observados.

Cuadro 42 Valores Observados Hipótesis Especifica 2

Valores Observados			
	Si	No	Total
SI	0	6	6
NO	6	0	6
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Valores Esperados

Ahora procedemos a calcular los Valores Esperados de la siguiente manera:

$$E \text{ Si Antes} = \frac{6 * 6}{12} = 3$$

$$E \text{ No Antes} = \frac{6 * 6}{12} = 3$$

$$E \text{ Si Despues} = \frac{6 * 6}{12} = 3$$

$$E \text{ No Despues} = \frac{6 * 6}{12} = 3$$

Cuadro 43 Valores Esperados Hipótesis Especifica 2

Valores Esperados			
	Si	No	Total
SI	3	3	6
NO	3	3	6
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Una vez obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(0 - 3)^2}{3} + \frac{(6 - 3)^2}{3} + \frac{(6 - 3)^2}{3} + \frac{(0 - 3)^2}{3}$$

$$X^2 = 3 + 3 + 3 + 3$$

$$X^2 = 12$$

$$X^2_{prueba} = 12$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl se

$$gl = r - 1 * (k - 1)$$

Donde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = 2 - 1 * 2 - 1 = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de chi cuadrado en el anexo N° 3 el valor para X^2_{tabla}

$$X^2_{tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2_{prueba} con el X^2_{tabla} si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 es aceptada, caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras

$$X^2_{prueba} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

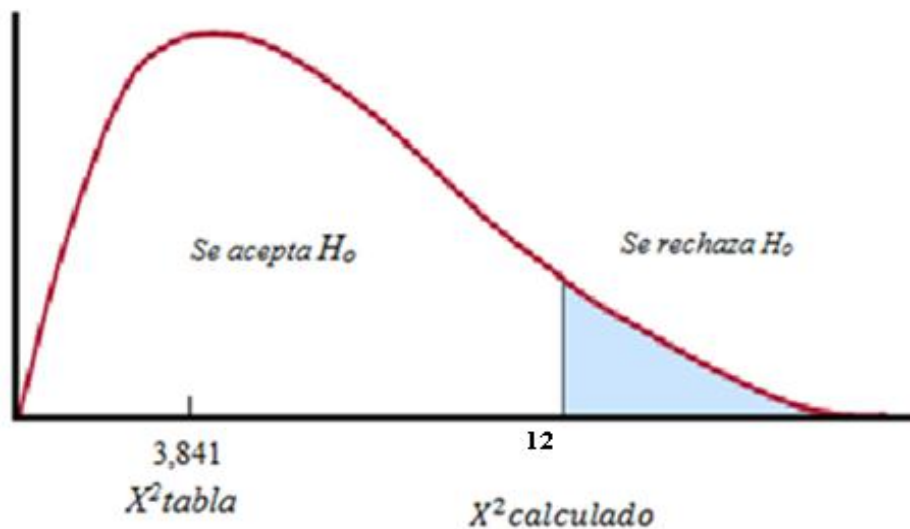
Aceptar hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{prueba} = 12 > X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráficos 30 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 2

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) El Sistema de Control Interno Si influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

4.2.4. Comprobación de la hipótesis específica 3

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 3 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis Nula (H_0) La aplicación del Modelo de Control para Recuperación de Cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. En el periodo 2012-2013, No permitirá a la Gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas, con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Al haber planteado la hipótesis Alternativa de investigación (H_1) La aplicación del Modelo de Control para Recuperación de Cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. En el periodo 2012-2013, Si permitirá a la Gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas, con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Valores Observados

Los valores observados son los que se tomaron de los Cuestionarios de Control Interno y para ello utilizamos la pregunta No 1 del Cuestionario de Control Interno se va a comprobar la hipótesis general de la Investigación, la pregunta dice: ¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que laboran en el departamento de créditos? Se obtuvo los siguientes resultados como valores observados.

Cuadro 44 Valores Observados Hipótesis Especifica 2

Valores Observados			
	Si	No	Total
SI	2	6	8
NO	4	0	4
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Valores Esperados

Ahora procedemos a calcular los Valores Esperados de la siguiente manera:

$$E \text{ Si Antes} = \frac{6 * 8}{12} = 3$$

$$E \text{ No Antes} = \frac{6 * 4}{12} = 3$$

$$E \text{ Si Despues} = \frac{6 * 8}{12} = 3$$

$$E \text{ No Despues} = \frac{6 * 4}{12} = 3$$

Cuadro 45 Valores Esperados Hipótesis Especifica 2

Valores Esperados			
	Si	No	Total
SI	4	4	6
NO	2	2	6
TOTAL	6	6	12

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Luego de haber obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado prueba $X^2 \text{ prueba}$ para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(2 - 4)^2}{4} + \frac{(6 - 4)^2}{4} + \frac{(4 - 2)^2}{2} + \frac{(0 - 2)^2}{2}$$

$$X^2 = 1 + 2 + 1 + 2$$

$$X^2 = 6$$

$$X^2 \text{ calculado} = 6$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla $X^2 \text{ tabla}$ para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl se

$$gl = r - 1 * (k - 1)$$

Donde $r = N^\circ$ de columnas y $k = N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = 2 - 1 * 2 - 1 = 1$$

$$gl = 1$$

Consecuentemente buscamos en la tabla de chi cuadrado el valor para $X^2 \text{ tabla}$

$$X^2 \text{ tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 *calculado* con el X^2 *tabla* si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras

$$X^2_{calculado} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

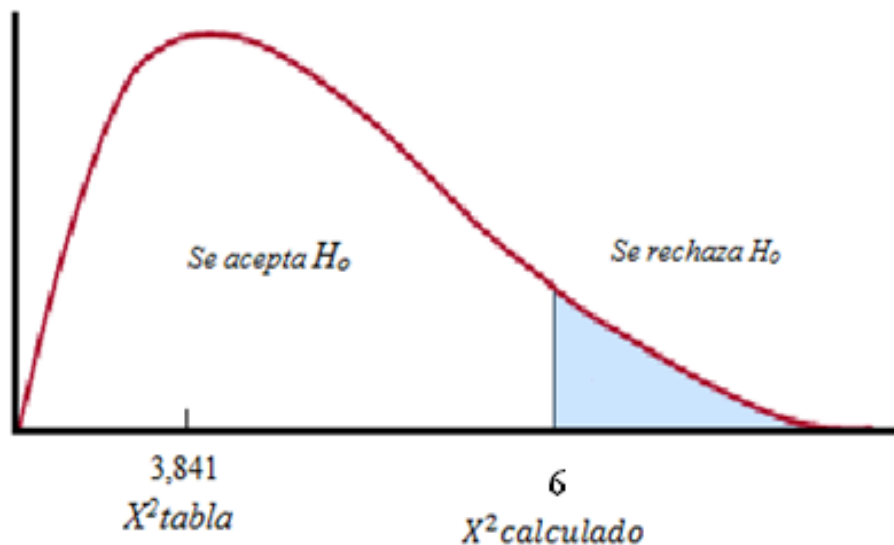
Aceptar hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{calculado} = 6 > X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráficos 31 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Especifica 1

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Ing. Oscar Tanqueño.

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis alternativa H_1 El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2012-2013 No se fundamenta en procesos administrativos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. HALLAZGO No 1: FALTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

CONDICIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre no posee un Manual de Control Interno.

CRITERIO

400 CONTROL INTERNO

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

CAUSA

La falta de desconocimiento de Normas de Control han hecho que la Cooperativa no pueda desarrollarse en base criterios de control estandarizados, además que la administración no ha ido mejorando la implementación de procesos de actualización e investigación de la mano con lo que ocurre en el ámbito empresarial.

EFECTO

Debido a no contar con un Manual de Control Interno la Cooperativa se ve estancada en los procesos de los diferentes departamentos lo que dificulta el desarrollo óptimo de las actividades cotidianas, además que los efectos a corto mediano y largo plazo son representativos y afectaran en todas las áreas de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN No 1:

A la gerencia, analizar la evaluación de Control Interno y en base a ello implementar un Manual de Control Interno ajustado a sus necesidades y a la aplicación sencilla y comprensible en todas sus áreas.

A todos los departamentos en general de la Cooperativa porque su trabajo es en conjunto demostrando así la retroalimentación de procesos, para la aplicación del Manual de Control Interno, su seguimiento y evaluación de resultados.

5.2. HALLAZGO No 2: INADECUADO MANEJO DE LOS PROCESOS DE CAJA.

CONDICION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre, específicamente el área de Caja no realiza procedimientos adecuados relacionados con el Control del dinero entre ellos, no efectúa un recuento del dinero de las transacciones diarias.

CRITERIO

401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

CAUSA

La falta de procesos de manera escrita ha hecho que los responsables de caja no apliquen criterios de control en la custodia y control del dinero.

EFECTO

Debido a la falta de aplicación de procesos en lo referente al control de Caja, la Cooperativa se ve propensa a sufrir pérdidas de dinero, estafa, etc.

RECOMENDACIÓN No 2:

A la gerencia, analizar el resultado de la Evaluación de Control Interno e implementar los criterios ms oportunos de Control acorde a las necesidades de cada departamento y que sea lo más aplicable posible, considerando que el área de Cajas es una de las más importantes de la Cooperativa.

5.3. HALLAZGO No 3: INADECUADO CONTROL DEL EFECTIVO

CONDICION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre, no realiza de forma diaria los depósitos a la cuenta bancaria.

CRITERIO

401-03 Supervisión Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

CAUSA

La falta de aplicación de políticas, normas, procedimientos y criterios de control ha hecho que los responsables de Caja no envíen a depositar el dinero de manera diaria

EFECTO

Debido al no depositar diariamente el dinero en efectivo la Cooperativa sufre el riesgo de que el dinero sea sustraído, alterado, etc., además de obstaculizar el trabajo del área contable siendo esta la responsable del registro de los depósitos del efectivo.

RECOMENDACIÓN No 3:

A la gerencia implementar Normas de Control Interno aplicables al área Contable que trabaja directamente con todos los departamentos siendo parte fundamental el área de cajas pues de esta depende los depósitos que se realicen diariamente y posterior sus registro en los libros contables de la Cooperativa.

5.4. HALLAZGO No 4: FALTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERACION DE CARTERA EN LA COOPERATIVA 27 DE OCTUBRE.

CONDICION.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre no cuenta con un Manual del Procedimientos para recuperación de Cartera, lo que ha desatado muchas falencias dentro del proceso de cobro a sus deudores.

CRITERIO

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

CAUSA

Se determina que una de las principales causas para esta condición es la falta de una adecuada administración dentro de la Cooperativa, además del desconocimiento de bases legales relacionadas con el Control Interno.

EFECTO

Debido a la falta de un Manual de Procedimientos para recuperación de cartera no se puede llevar un control adecuado de los créditos vencidos, produciendo una cartera de morosidad alta, esto impide que la cooperativa aumente sus recursos económicos.

RECOMENDACIÓN No 4:

En primera Instancia la recomendación al Departamento Administrativo (Gerencia) para que analice e implemente un Manual de Procedimientos para la recuperación de cartera, además es menester del Departamento de Cobranzas asumir la responsabilidad de su aplicación, del adecuando seguimiento y evaluación de resultados.

HALLAZGO No 5: FALTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DOCUMENTOS DE RESPALDO DE LOS CREDITOS

CONDICION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre no revisa periódicamente los documentos soporte de los Créditos otorgados, lo que dificulta tener información actualizada de su cartera vencida.

CRITERIO

200-08 Adhesión a las políticas institucionales

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

CAUSA

La administración de la Cooperativa ha dejado pasar por alto este tipo de control, por falta de conocimiento acerca de Normas de Control Interno, además la manera empírica del trabajo con este tipo de documentos, el de mayor relevancia los pagarés de los deudores.

EFECTO.

Debido a la falta de este control, la Cooperativa se encuentra propensa a la sustracción, pérdida de estos documentos, además sin el respaldo de estos, no es posible la garantía para la recuperación de cartera. Además incide en la obstaculización de un adecuado Informe de cartera vencida.

RECOMENDACION No 5:

A la gerencia, para implementar Normas de Control relacionadas a la custodia de documentos, su archivo y control permanente, lo que permitirá contar con la certeza de mantener un respaldo para la recuperación de créditos, además de un Control en los documentos.

HALLAZGO No 6: FALTA DE INFORMES PERIODICOS DE CARTERA VENCIDA

CONDICIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre no realiza informes periódicos de cartera vencida para recuperación de la misma.

CRITERIO

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

CAUSA

El departamento de Cobranzas por falta de conocimiento no emite informes periódicos y oportunos como sustento y guía en primera instancia para la recuperación de cartera. No existe Normas de Control que sean base para la realización de estos informes.

EFECTO

Debido a la falta de informes periódicos de cartera vencida para recuperación de la misma, la Cooperativa se ve estancada en el proceso de Recuperación de Cartera siendo este uno de los pasos más importantes porque son el reflejo de lo que está sucediendo con Cartera Vencida y su oportuno informe hace que el personal encargado actúe con más eficiencia.

RECOMENDACIÓN No 6:

A la gerencia, implementar Normas de Control Interno y específicamente en el Departamento de Cobranzas emitir informes de manera periódica, que sean base para la determinación de Cartera vencida y el proceso a seguir de Recuperación de la misma en base al Manual de Procedimientos.

BIBLIOGRAFIA

- Anzola, S. (. (2010). *Auditoria de Gestión*. Mexico: McGrawHill/ Interamericana editores.
- Barquero, M. (2006). *Manual practico de Control interno*. Medellin: Profit.
- Cabay, M. (. (05 de 01 de 2010). Propuesta de un Manual de Control Interno a Cooperativa Palora. *Tesis de Pregrado*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Epoch.
- Coopers, L. (2001). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Mexico: Diaz.
- Franklin, E. B. (2005). *Auditoria Administrativa*. Mexico: Pearson.
- Giraldo, G. D. (2001). *Control Interno una Herramienta Gerencial*. Cali: Biblioteca Juridica.
- Informe, G. (2010). *Manual Organico Funcional*. Guamote: Guamote.
- Informe, O. (2010). *Informe de Operaciones 27 de Octubre*. Guamote: Guamote.
- Jaramillo, M. A. (2005). *Manual de Cooperativismo y economia solidaria*. Bogota: Teoria.
- Lema, M. (15 de 05 de 2010). Sistema de Control Interno para la Cooperativa Nueva Esperanza. *Tesi de Pregrado*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Epoch.
- Madariaga, J. (2003). *Manual Practico de Auditoria*. Murcia: Banplast.
- Mantilla, S. A. (2003). *Auditoria del Control Interno*. Caracas: Casfent.
- Monserrat, J. (2004). *Epistemologia y teoria e la ciencia*. Barcelona: España.
- Orozco, E. M. (2013). *Control interno Auditoria y aseguramiento*. Mexico: Juarez.
- Perez, G. (2001). *Control Interno*. Jalisco: Aulas.
- Robinson, B. (2002). *Practica de Auditoria*. Guadalajara: Printer.
- Schuter, J. A. (1992). *Control Interno*. Madrid: Macchi Grupo.
- Yuyai, M. A. (2014). *Plan de Gobierno* . Guamote: Guamote.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

INSTITUTO DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGÍSTER
EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TÍTULO:

**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO 27 DE OCTUBRE LTDA. DE LA COMUNIDAD SANTA ROSA DE SAN
LUIS DEL CANTÓN GUAMOTE EN EL PERIODO 2009-2010. PROPUESTA
ALTERNATIVA.**

AUTOR:

OSCAR PAUL TANQUEÑO COLCHA.

TUTOR:

MSC. STALIN ARGUELLO.

RIOBAMBA- ECUADOR

AÑO:

2011

1. TÍTULO

EVALUACION AL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 27 DE OCTUBRE LTDA. DE LA COMUNIDAD SANTA ROSA DE SAN LUIS DEL CANTON GUAMOTE EN EL PERIODO 2009 – 2010 PROPUESTA ALTERNATIVA.

2. PROBLEMATIZACIÓN

2.1. Ubicación del Sector donde se va a realizar la investigación

Provincia: Chimborazo

Cantón: Guamote

Comunidad: Santa Rosa de San Luis

Dirección: Barrio Central S/N

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

2.2. Situación Problemática

El control interno no es un evento o circunstancia, son una serie de acciones que están entrelazadas con las actividades e interactuando con estas como parte de un proceso continuo en el tiempo, como parte del proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo y está integrado al mismo.

El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoria.

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir el auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y la naturaleza, alcance y oportunidad de la pruebas de auditoria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. A través de sus directivos y administradores han venido laborando hasta la actualidad de manera óptima, de acuerdo con sus conocimientos técnicos y la experiencia adquirida a través del tiempo, esta situación ha originado que la cooperativa tenga un crecimiento significativo debido a la gestión administrativa, sin embargo evidencia una debilidad importante que es la inexistencia de un informe de evaluación de su control interno.

El mercado de los micros y pequeñas empresas es cada día más competitivo, los clientes que antes no tenían tantas opciones, son ahora más exigentes con el servicio y cuentan con “criterio” para negociar. Adicionalmente sus propios entornos se han vuelto más competitivos y requieren de una mejor orientación de parte de sus asesores en la toma de decisiones en el uso de los préstamos que solicitan.

A Octubre de 2009 los saldos de cartera asciende a \$33.378,15 dividido en: Crédito Comercial \$0,00 para Consumo \$ 16.670,83 para Microcrédito \$16.707,23.

Analizando la composición de la cartera a Octubre de 2009 se observa que existe un 0% de saldo de cartera para crédito comercial un 49,94% para crédito de consumo y un 50,05% para microcrédito.

En lo referente a índice de morosidad se identifica a Octubre de 2009, un índice de morosidad de 3,31% mayor en 2 puntos al año anterior.

La Cartera de Crédito constituye el activo más importante de la Cooperativa toda vez que alcanza el 85% de los Activos, consecuentemente amerita un seguimiento permanente.

La cartera en riesgo necesita ser controlada y mantener niveles de cobertura aceptables. Las provisiones se constituyen de manera preventiva con relación a créditos cuya recuperación comienza a tener problemas.

Con todo lo descrito anteriormente y considerando que durante todo este tiempo la cooperativa no ha sido sometida a una evaluación del control interno, es necesaria su aplicación de esta forma se contribuye a mejorar la calidad de los controles internos,

políticas y maneras de presentación de la información financiera logrando el razonamiento crítico y lógico en el uso de procedimientos administrativos alcanzando un alto grado de confianza que conlleva a un desarrollo y crecimiento precoz y facilitar la toma de decisiones oportunas y correctas ante las oportunidades de mejora que presenten enfocando la optimización de sus recursos.

2.3 Formulación del Problema

¿Qué resultados puede generar la evaluación del Sistema de Control sobre el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 – 2010

2.4 Problemas Derivados

- ¿Cómo se manejan los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 – 2010?
- ¿Cómo influye la evaluación del Sistema de Control Interno en la optimización de los recursos humanos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 -2010?
- ¿Qué permite a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. tomar decisiones adecuadas y oportunas?

1. JUSTIFICACION

La eficacia de las empresas está condicionada en gran parte por la capacidad de atención que en manera de funciones y servicios tiene la organización, el nivel de formación y compromiso de los funcionarios la tecnología incorporada al desarrollo de los procesos,

la utilización de mecanismos de seguimiento, evaluación y control y la competitividad a la que se ven enfrentadas en la atención de sus responsabilidades.

Los problemas que nacen en la organización están relacionadas con la desorganización administrativa la inadecuada distribución de funciones la deficiente utilización de mecanismos de control y la carencia de efectividad de sus técnicas de seguimiento.

El estudio que se propone realizar en torno a la Evaluación del Sistema de Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer los riesgos potenciales a los cuales están enfrentados los funcionarios de la institución buscando conocer, valorar, establecer y corregir las falencias en la gestión y al mismo tiempo consolidar todos los procesos, procedimientos y mecanismos que contribuyan al ejercicio eficiente y eficaz del trabajo organizacional.

Debido al desarrollo económico-financiero de la cooperativa nace la importante pregunta ¿Qué tan efectivos son los controles internos de la cooperativa? En base a este interrogante se involucra al Sistema de control interno que proporciona una serie de normas institucionales aplicables a los procesos de la organización generando muchos beneficios entre estos:

- Aseguramiento de los objetivos institucionales
- Confianza por la transparencia de los procesos administrativos, financieros económicos y contables.
- Salvaguarda los recursos materiales, económicos, financieros mediante la aplicación de controles internos adecuados y oportunos.
- Soluciones a las oportunidades de mejora (Riesgos)
- Razonamiento crítico y lógico en el uso de cuentas y procesos contables.
- Valor teórico, con la investigación se llenara un vacío de procedimientos y se podrán generalizar resultados a principios más amplios que servirán para el perfeccionamiento de los procesos y pruebas posteriores al control interno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre se verá beneficiada mediante la evaluación a su control interno al definir las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos aspecto que le ayudara a la toma de decisiones acertadas y oportunas.

Mediante el examen y objetivos del control interno, se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoria.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Realizar la evaluación del Sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 – 2010 para verificar el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la forma de manejo de los recursos humanos, materiales y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 – 2010.
- Determinar la influencia de la evaluación del Sistema del Control Interno en el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2009 – 2010
- Guiara a través del informe final de auditoria la toma de decisiones Gerenciales oportunas y acertadas sobre el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote del periodo 2009 – 2010

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION ANTERIORES

Luego de la revisión de archivos en bibliotecas sobre los temas de maestría en Contabilidad y Auditoría se identifican los trabajos de investigación relacionados al control interno pero ninguna relacionada sobre la evaluación del control interno de una Cooperativa.

5.2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “27 DE OCTUBRE LTDA”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de conformidad con el Art 1 del Estatuto, señala como domicilio principal y sede Matriz de la Comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote. Las oficinas operativas, agencias y demás que se instalaren en el futuro, funcionaran de acuerdo al estatuto, al reglamento interno de la cooperativa y las disposiciones legales vigentes.

La administración está regida por la Ley y Reglamento General de la Cooperativa la misma que esta esquematizada en el Organigrama Estructural. La aplicación de este instrumento Administrativo ayuda a armonizar y dinamizar el conjunto de operaciones y transacciones de índole Financiero y Económico desarrollando entre los distintos niveles que compone la Administración General de la Cooperativa.

Los niveles que participan en la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre” Ltda. Son:

a. Nivel Legislativo Directo

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia

b. Nivel Ejecutivo

- Gerente General

c. C. Nivel Asesor

- Secretario General

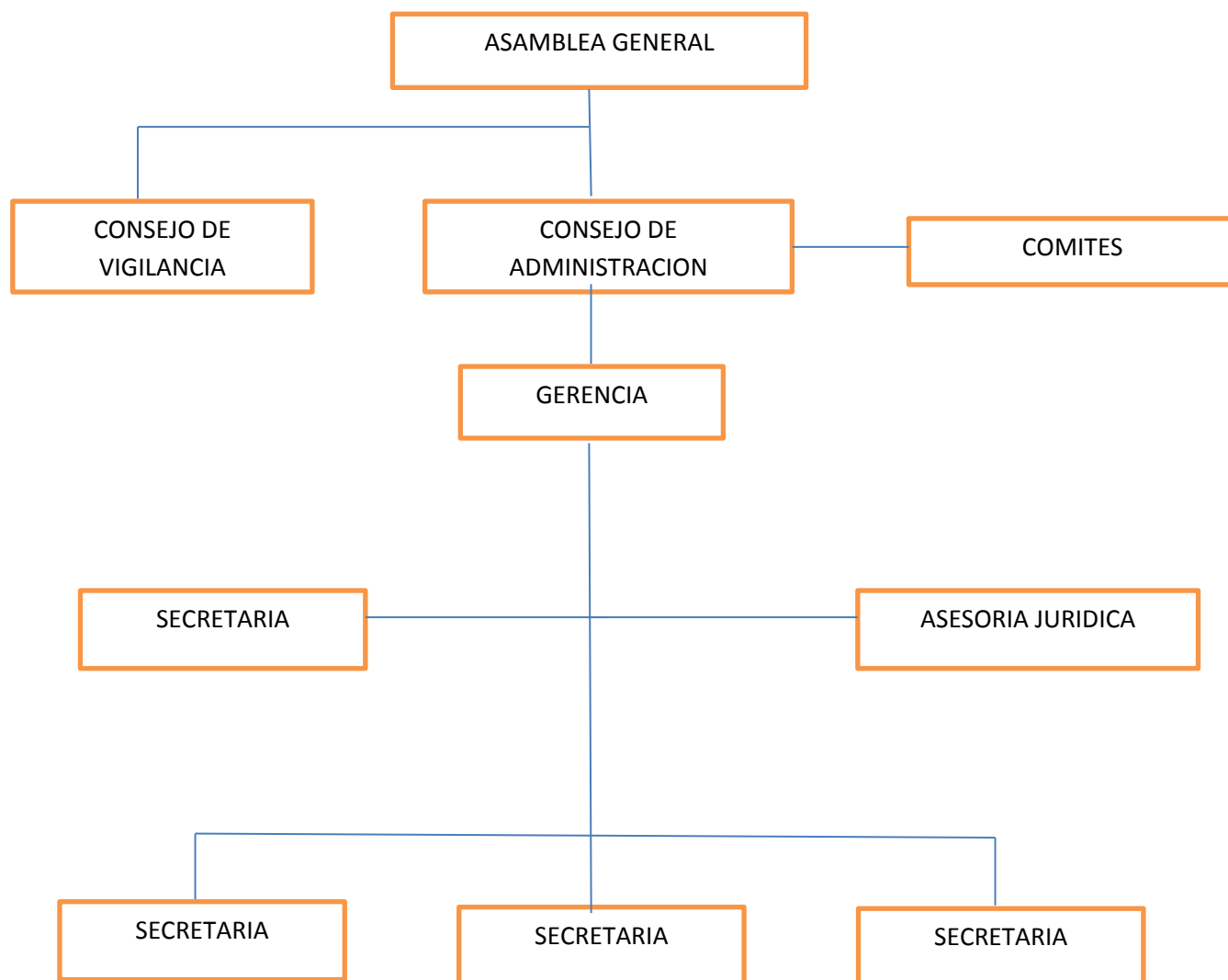
d. Nivel Auxiliar

- Comisiones Especiales

e. Nivel Operativo

- Jefe de Crédito
- Contador
- Cajero

1.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “27 DE OCTUBRE” LTDA



Fuente: Informe de Gerencia, año 2010.

1.3.1 MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

NIVEL LEGISLATIVO DIRECTIVO:

Este nivel tomara decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Además planeara, orientara y dirigirá la vida administrativa e interpretara planes, programas y los transmitirán a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Está conformado por la Asamblea General Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

1.3.2 NIVEL EJECUTIVO

Este nivel tiene que vigilar el cumplimiento de las disposiciones generales y específicas que se desarrollan, en el que la buena administración de las actividades, será imprescindibles para el normal funcionamiento de la Cooperativa. Está representada por el Gerente General.

1.3.3 NIVEL ASESOR

Este nivel no tendrá autoridad de mando sino autoridad funcional por lo tanto no podrá tomar decisiones ni ordenar, mas solo dar recomendaciones para el mejor desenvolvimiento de los diferentes niveles que conforman la cooperativa.

1.3.4 NIVEL AUXILIAR

Este nivel ayudara a otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Este nivel será de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales. El grado de autoridad será mínimo así como también su responsabilidad se limitara a cumplir órdenes a los diferentes niveles.

1.3.5 NIVEL OPERATIVO

Este nivel será responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la Cooperativa será el ejecutor material de las ordenes emanadas por el órgano directivo o ejecutivo. Esta unidad estará encargada de entregar un buen servicio al público y de dar atención a trámites para el otorgamiento de préstamos.

CAPÍTULO II: EL CONTROL INTERNO

2.1 INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos del hombre a lo largo de su existencia ha sido alcanzar el CONTROL primero sobre su persona luego al parecer por lo difícil del intento, comenzó a incursionar en otras esferas para suplir su primera imperfección.

La semántica empresarial no está excluida del término CONTROL, bien o mal utilizada algunos son tan fervientes que sobre reaccionan en el intento de alcanzarlo y se convierten en verdaderas redes informáticas por las que todo debe pasar.

Sin embargo existe una dicotomía en el término. Lo más generalizado es asumir el control como inspección, comprobación, verificación, examen. Aun en los más famosos libros de Administración se menciona al CONTROL como una de las funciones del ciclo de dirección. El hecho por el cual no se acepta esta interpretación en el siguiente cuando un hombre se siente febril comprueba, verifica, examina con un termómetro su temperatura, no obstante por este simple hecho no está poniendo la temperatura de su cuerpo bajo CONTROL ni mucho menos sabe el motivo de su fiebre. En este caso la persona solo ha tenido una idea de lo fuera de equilibrio que se encuentra su organismo.

La otra interpretación del término, que felizmente ha comenzado a alcanzar adeptos es la de ver el CONTROL como dominio o capacidad de mantener la estabilidad del crecimiento del sistema en otras palabras su funcionamiento dentro de parámetros establecidos. El hombre cuando tiene ira controla sus impulsos los cuales le han parecido que están fuera del comportamiento normal.

El CONTROL como proceso encaminado a buscar un equilibrio para el sistema implica la localización de restricciones (inspección) en las acciones ejecutadas para decidir qué medidas hay que tomar una vez comparadas con lo planificado para retomar a la organización a los niveles de actuación previstos.

La finalidad del todo Proceso de CONTROL es asegurar que el sistema no se salga del curso trazado para alcanzar sus objetivos ya que la planificación de esta forma parte de dicho proceso. Para ello los hechos deben estar lo más cerca posible de lo planificado.

2.2 LA IMPORTANCIA DEL CONTROL

A partir de la publicación del informe COSO (Control Interno – Estructura Integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización esto ante los numerosos escándalos, crisis financiera o fraudes durante los últimos decenios. Al respecto es importante resaltar el concepto de la “responsabilidad” como uno de los factores clave para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones en este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad en relación a la responsabilidad de los directivos los propietarios los accionistas y los terceros interesados.

El modelo COSO tanto con la definición de Control que propone con la estructura de Control que describe impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de Control a nivel internacional. En esencia todos los modelos hasta ahora conocidos persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones aunque no son idénticas muestran mucha similitud.

Por lo anterior y por ser el modelo mayoritariamente adoptado a la fecha, es que para fines del presente trabajo tomamos como referencia la definición que establece el informe COSO la cual señala:

Control interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las

siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.

2.3 LOS MODELOS DE CONTROLES ACTUALES

Como se mencionó a partir de la divulgación del informe COSO se ha publicado diversos modelos de control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo: los más conocidos además del COSO (USA) son los siguientes Co Co (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peter(Holanda)y King(Sudafrica) Los modelos COSO y Coco en nuestro continente son los mayormente adoptados, por ello a continuación se hacen como referencia una muy breve descripción del enfoque y estructura que cada uno plantea.

2.2.1 INFORME COSO

El informe COSO define el control interno, describe sus componentes y provee criterios contra los cuales puede evaluarse los sistemas de control. El informe ofrece una guía para la elaboración de informes políticos sobre el control interno y provee materiales que la gerencia, los auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno.

Dos objetivos principales del informe son establecer una definición común de control interno que sirve a muchas partes diferentes y provee un estándar contra el cual las organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

TABLA N°1

ESTRUCTURA DEL INFORME COSO

Ambiente de control	Integridad y valores éticos, competencia profesional filosofía administrativa y estilo de dirección, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad, política y prácticas de recursos humanos.
Valoración de riesgos	Objetivos de operaciones, objetivos de información financiera, objetivos de cumplimiento, identificación de riesgos, análisis de riesgos, manejo del cambio.
Actividades de control	Establecimientos de políticas y establecimientos, control sobre los sistemas de información.
Comunicación e información	Calidad de la información, medios de comunicación.
Monitoreo	Actividades de monitores Ongoing Evaluaciones separadas

Fuente: Informe COSO, Estructura Conceptual Integrada

Elaborado: El autor

2.2.2 INFORME COSO

El Modelo Coco es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte Coco cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminada a mejorar el control del cual describe y define en forma casi idéntica a como lo hace el modelo COSO.

TABLA N°2**ESTRUCTURA DEL INFORME COSO**

Propósito	<ol style="list-style-type: none">1. Los objetivos deben ser comunicados2. Se deben identificar los riesgos internos y externos que afectan el logro de objetivos3. Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas como para que el personal lo identifique el alcance de su libertad y actuación.4. Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos.5. Los objetivos y planes deben incluir metas como parámetros e indicadores de medición del desempeño
Compromiso	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe establecer y comunicar los valores éticos de la organización2. Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con los logros de sus objetivos3. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización para que las decisiones se tomen por el personal apropiado4. Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información.
Capacidad	<ol style="list-style-type: none">1. El personal debe tener los conocimientos como habilidades y

	<p>herramientas necesarias para el logro de objetivos</p> <p>2.El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización</p> <p>3.Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de los objetivos</p> <p>4. Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.</p> <p>5.Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización</p>
<p>Monitores y Aprendizaje</p>	<p>1.Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la revaluación de objetivos</p> <p>2.El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores</p> <p>3. Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.</p> <p>4. Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en la que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.</p> <p>5. Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados</p> <p>6.Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar los resultados.</p>

Fuente: Exposición de Banca de México, mejores prácticas en la auditoría interna

Elaborado por: el autor

2.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El control forma de 5 componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneje el negocio y están integrados a los procesos administrativos.

Los componentes son:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y seguimiento del sistema de control

El control interno, no consiste en un proceso secuencial donde algunos componentes afectan a solo el siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente en el cual más de un componente influye en los otros

Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con diferentes niveles de efectividad. En forma similar un sistema en particular puede operar en forma diferente en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable puede ser “efectivo”

El control interno puede ser juzgado efectivo, si el consejo de Administración y la Gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Se conoce el grado en que los objetivos y metas de las operaciones de las entidades están siendo alcanzadas.
- Los informes financieros están siendo preparados con información confiable.
- Se están observando las leyes y los reglamentos aplicados

Dado que el control es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema particular de control interno es efectivo en un juicio resultante de evaluar si los 5 componentes mencionados están presentes y funcionando con efectividad.

A pesar de que los 5 criterios deben ser adecuados esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel en entidades diferentes. Las empresas pequeñas y medianas lo implementan de manera diferente a las grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados aunque una pequeña empresa puede sin embargo tener un efectivo control interno.

2.3 Métodos de Evaluación Control Interno

Se citan los siguientes:

Muestreo estadístico: Es el proceso de evaluación del control interno un auditor debe realizar altos volúmenes de documentos es por esto que el autor se ve obligada programar pruebas del carácter selectivo para ser inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones. Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad el autor tiene el recurso del muestreo estadístico para el cual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- La muestra debe ser representativa
- El tamaño de la muestra varia de manera inversa respecto a la calidad del control interno
- El examen de los documentos incluidos deben ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada
- Siempre habrá un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

Método de cuestionario: Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen.

Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constar con procedimientos alternativos los cuales ayudaran a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación de cuestionarios ayudara a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

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

Método gráfico: También llamado de flujo gramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

Tiene como ventaja que:

- Identifica la ausencia de controles financieros y operativos.
- Permite una visión panorámica de las operaciones o de la entidad
- Identifica desviaciones de procedimientos
- Identifica procedimientos que sobran o que faltan facilita el entendimiento de las recomendaciones del auditor a la gerencia sobre asuntos contables o financieros.

HIPÓTESIS

Hipótesis general

La aplicación de la evaluación del sistema del control interno optimizara el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010.

Hipótesis específicas

- El manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre en el periodo 2009-2010 se fundamenta procesos administrativos.
- La evaluación al sistema de control interno influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos, materiales financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.
- La evaluación practicada al control interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. en el periodo 2009-2010 permitirá a la gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas.

6. MATRIZ LÓGICA DEL PROBLEMA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Qué resultados puede generar la evaluación del sistema de control sobre el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010?	Realizar evaluación del sistema de control para verificar el manejo óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010	La realización de la evaluación del sistema de control verificara el manejo optimó de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010

Problemas derivados	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cómo se manejan los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010?</p>	<p>Describir la forma de manejo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010.</p>	<p>El manejo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010 se fundamenta procesos administrativos.</p>
<p>Como influye la evaluación del sistema de control interno en la optimización de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010?</p>	<p>Determinar la influencia de la evaluación del sistema del control interno en el manejo óptimo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010.</p>	<p>La evaluación al sistema de control interno influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.</p>
<p>¿Que permite a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. Tomar decisiones adecuadas y oportunas?</p>	<p>Guiar a través del informe final de auditoria la toma de decisiones gerenciales oportunas y aceptadas sobre el manejo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010</p>	<p>La evaluación practicada al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010, permitirá a la gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas</p>

7.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

7.1.1. El manejo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De la comunidad Santa Rosa de San Luis del cantón Guamote en el periodo 2009-2010 se fundamenta en procesos administrativos.

CATEGORÍA	CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA
Recursos humanos	Trabajo que aporte el conjunto de empleados o colaboradores de esa organización	Variable independiente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento • Tipo de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación • Análisis
Recursos materiales	Bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos		<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de bienes • Forma de manejo • Tipo de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación • Análisis
Recursos financieros	El efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez		<ul style="list-style-type: none"> • Grado de liquidez • Tipo de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Indagación • Análisis
Proceso administrativo	Conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad	Variable dependiente	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Estructura orgánica • Funciones • Procesos de control • Tipo de dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión selectiva • Rastreo • Indagación • Análisis • Confirmación • Comprobación • Inspección

- **7.1.2.** La evaluación al sistema de control interno influye significativamente en el uso óptimo de los recursos humanos materiales y financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

CATEGORÍA	CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA
Evaluación del Sistema de Control Interno	Es la definición de las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos	Variable independiente	<ul style="list-style-type: none"> • Planes • Métodos • Principios • Normas • Procedimientos • Mecanismos de verificación • Mecanismos de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Cuestionario. • Cuestionario. • Cuestionario. • Cuestionario. • Cuestionario.
Recursos humanos	Trabajo que aporte el conjunto de empleados o colaboradores de esa organización	Variable dependiente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Óptimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.
Recursos materiales	Los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Óptimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.
Recursos financieros	El efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquides		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Óptimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.

7.1.3. La evaluación practicada al control interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. en el periodo 2009-2010 permitirá a la gerencia tomar decisiones adecuadas y oportunas.

CATEGORÍA	CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA
Evaluación del Sistema de Control Interno	Conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa.	Variable independiente	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de las funciones administrativas • Equilibrio entre la eficacia y la eficiencia • Crecimiento • Rentabilidad • Liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Cuestionario. • Cuestionario • Cuestionario • Cuestionario
Toma de decisiones	Proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones	Variable dependiente	<ul style="list-style-type: none"> • Acertadas • Oportunas 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparación • Revisión selectiva • Rastreo • Indagación • Análisis • Confirmación • Comprobación

8. METODOLOGÍA

8.1 Tipos de investigación

Investigación descriptiva: Fundamentalmente admitirá la descripción de la problemática actual de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. Enfatizando de manera clara los aspectos que conducirán a su análisis y idóneo.

Investigación exploratorio: Mediante este tipo de investigación realizare un sondeo para obtener una idea general de lo que implica el sistema, de control interno las empresas en su recurso humano.

8.2 Diseño de investigación.

Investigación de campo: Para realizar un trabajo investigativo se utilizara este tipo de investigación mediante el estudio sistemático de la problemática de la cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. De manera que me permite establecer un contrato directo con los principales involucrados.

Investigación documental-bibliográfica: Mediante esta investigación se realizara una comparación de profundización de los diferentes enfoques, teorías y conceptualizaciones de la importancia que posee la utilización de in sistema de control interno e el talento humano que elabora en al cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Octubre Ltda.”

8.3. Población

La población está conformada de la siguiente manera:

- Empleados:6
- Miembros del Consejo de Vigencia, Administración y comités: 8

- **8.4 Muestra**

Como la población es reducida no se procede a muestra por lo tanto se puede trabajar como la totalidad de los elementos.

8.5 Métodos de Investigación.

Método inductivo: Mediante la utilización de este método me permite establecer hechos particulares de la situación actual que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda. Y la conceptualización científica de cada uno de los aspectos que permiten un entendimiento amplio del sistema de control interno, para establecer de esta manera una conclusión de carácter general sobre el uso de los recursos humanos como materiales y financieros.

Método deductivo: La utilización de este método en el trabajo investigativo me permitirá realizar una síntesis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para llegar a al análisis de la problemática de una manera concreta mediante la Operacionalización de los conceptos que serán necesarios establecer.

Método analítico-sintético: Como su nombre lo indica mediante la utilización de este método estableceré una síntesis de las principales debilidades que posee el personal de la institución y su sistema de control interno hacia el mismo.

8.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

- **Observación directa:** mediante la utilización de técnicas ha establecido un contacto directo de la Cooperativa testificando de esta manera que el momento la empresa no cuenta con un sistema de control interno en la nómina de personal.
- **Técnicas de verificación ocular:** entre estas se encuentran: comparación, observación, revisión selectiva, rastreo.
Técnica de verificación verbal: indagación.
- **Técnicas de verificación escritas:** análisis, conciliación, confirmación.
- **Técnicas de verificación documental:** comprobación, computación.
- **Técnicas de verificación físicas:** inspección.

8.7 Técnicas de procedimientos para el análisis de resultados

El proceso al seguir es el siguiente:

- Elaboración de cuestionario piloto
- Aplicación de cuestionario
- Tabulación
- Elaboración de tablas de resumen
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

9.1 Recursos Humanos.

- Investigador
- Autoridades
- Miembros del consejo de vigilancia, administración y comités
- Empleados
- Personal que labora en la Cooperativa
-

9.2. Recursos Financieros

No	RUBRO	Valor unitario	Valor Total
100	Horas de internet	0,7	70,00
8	Resmas de hojas A4	4	32,00
900	Impresiones a blanco y negro	0,05	45,00
200	Impresiones a color	0,5	100,00
500	Copias	0,02	10,00
50	Cuestionarios	2	100,00
20	Cd con caja y portadas (Grabados)	3	60,00
5	Caja de lápices	3	15,00
1	Caja de esferográficos	4,2	4,20
10	Registros	0,6	6,00
4	Empastados	7	28,00
10	Anillados	1,2	12,00
		Subtotal	552,20
		Imprevistos 10%	55,20
		Total	607,40

10. CRONOGRAMAS.

Actividades	Tiempo					
	1 mes	2 mes	3 mes	4 mes	5 mes	6 mes
1. Presentación del tema						
2. Aprobación del tema						
3. Defensa del Proyecto						
4. Elaboración de tesis						
4.1. Aplicación de instrumentos						
4.2. Sistematización de resultados						
4.3. Investigación Bibliográfica						
primera revisión						
4.4. Aplicación de la evaluación control interno						
segunda revisión						
Sistematización de resultados						
tercera revisión						
Pre defensa de tesis						
Revisión final						
Defensa de tesis						

11. ESQUEMA DE TESIS

- ❖ Parte inicial
- ❖ Página inicial
- ❖ Agradecimiento
- ❖ Dedicatoria
- ❖ Índice de contenidos
- ❖ Índice de cuadros
- ❖ Índice de gráficos

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMATIZACIÓN (MARCO REFERENCIAL)

- 1.1 Planteamiento del problema
- 1.2 Formulación del problema
- 1.3 Objetivos generales y específicos
- 1.4 Justificación

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

- 2.1 Antecedentes y estudios previos
- 2.2 Categorías teóricas
- 2.3 Conceptualizaciones
- 2.4 Visión Epistemológica desde el punto de vista filosófico y Psicopedagógico
- 2.5 Glosario de términos
- 2.6 Fundamentación Legal

Capítulo III: SISTEMA HIPÓTETICO

- 3.1 Planteamiento de hipótesis
- 3.2 Determinación de variables
- 3.3 Operacionalización o definición conceptual de las variables
- 3.4 Operacionalización metodológica de las variables.

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

- 4.1 Diseño y tipo de estudio
- 4.2 Determinación de la población y muestras
- 4.3 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos
- 4.4 Clasificación, ordenación, depuración y tabulación de los datos.

CAPITULO V: ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

- 5.1 Procesamiento de la información
- 5.2 Análisis parcial y dinámico de los resultado, interpretación
- 5.3 Presentación de resultados en cuadros o gráficos
- 5.4 Pruebas de Hipótesis

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1 Conclusiones
- 6.2 Recomendaciones

CAPITULO VII: PROPUESTA

- 7.1 Presentación de la propuesta

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ANEXO 2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLLECCIÓN DE DATOS.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.

1. ¿Los trabajadores cuentan con un reglamento interno al cual deben regirse?

SI.....

NO.....

2. ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones donde se detallen todas las actividades que debe efectuar el empleado?

SI.....

NO.....

3. ¿Existe un Manual de procedimiento para cada área de la empresa?

SI.....

NO.....

4. ¿Existe la disposición de capacitación a los empleados?

SI.....

NO.....

5. ¿Existe un manual de cobranzas dentro de la cooperativa?

SI.....

NO.....

6. ¿La Cooperativa tiene establecido procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito y recuperación de la misma?

SI.....

NO.....

7. ¿Luego de haber revisado las carpetas se realizan inspecciones inmediatas para comprobar si los datos son verídicos?

SI.....

NO.....

8. ¿Las inspecciones realizadas a los clientes se efectúan mediante una planificación?

SI.....

NO.....

9. ¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?

SI.....

NO.....

10. ¿Son revisados los pagarés en forma regular para evitar sustracciones?

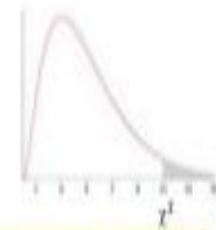
SI.....

NO.....

ANEXO 3. TABLA DE CHI CUADRADO.

Cátedra: Probabilidad y Estadística
 Facultad Regional Mendoza
 UTM

Tabla D.7: VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN χ^2 CUADRADA



g.d.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,203	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,180	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,737	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,781	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,260	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,885	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,759	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,836	13
14	36,123	31,239	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,691	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,167	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,585	16,788	16
17	40,790	35,618	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,625	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,682	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,488	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,825	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,588	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	69,972	68,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,138	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,585	103,904	101,054	98,658	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,887	131,142	129,561	128,237	126,079	124,242	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,958	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,848	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

Distribución χ^2 cuadrada - Pág. 1