



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA  
DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA., PERÍODO 2013-2014.**

**AUTORA:**

**MARIA MANUELA YASACA YASACA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado en su totalidad por la Señora María Manuela Yasaca Yasaca, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
DIRECTOR

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas  
MIEMBRO

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Manuela Yasaca Yasaca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de mayo del 2016

María Manuela Yasaca Yasaca  
C.I. No. 0603812991

## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi luz, mi guía en toda mi vida por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mis padres, hermanas, hermano por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

*A mi esposo Luis Octavio por su continuo apoyo a mis hijos Cecibel Nayeli y Kevin Alexander que son la razón de mi vida el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mi existir*

*A mis maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a mi Director de tesis por su apoyo ofrecido en este trabajo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias a Dios porque gracias a Él he podido cerrar un ciclo maravilloso y muy grande en mi vida, gracias padre celestial por todo lo que me has dado y por lo que ahora soy.*

*Gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haberme permitido formarme en ella gracias, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea de manera directa o indirecta gracias a todos Ustedes.*

*A mis queridos padres, a mis hermanas y hermano quienes con gran amor, esfuerzo y sacrificio apoyaron incondicionalmente en todo momento en la culminación de mi carrera profesional.*

*A mí amado esposo y mis dos adorados hijos Cecibel y Kevin quienes son mi motivación y deseo de superación constante.*

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	4
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.2. Justificación.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. General.....	5
1.3.2. Específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.....	9
2.2.2. Principios de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda....	9
2.2.3. Leyes que rigen a la cooperativa.....	10
2.2.4. ¿Qué es la Gestión?.....	12
2.2.5. Indicadores de Gestión.....	12

2.2.6.	Gestión Administrativa .....	13
2.2.6.1.	Definición. ....	14
2.2.6.2.	Propósitos de la Gestión Administrativa.....	14
2.2.7.	Control de Gestión. ....	14
2.2.7.1.	Definición. ....	14
2.2.7.2.	Objetivos del control de gestión. ....	14
2.2.7.3.	Factores que afectan el control de gestión. ....	15
2.2.7.4.	Factores que influyen sobre el control de gestión.....	16
2.2.7.5.	Los fines del control de gestión. ....	16
2.2.7.6.	Elementos del sistema de control de gestión. ....	17
2.2.8.	Gestión financiera .....	17
2.2.8.1.	Definición .....	18
2.2.8.2.	Procesos financieros.....	18
2.2.8.3.	Estados financieros .....	19
2.2.8.4.	Análisis financiero .....	20
2.2.8.5.	Razones financieras .....	20
2.2.9.	Clasificación de los indicadores.....	28
2.2.10.	Control interno .....	30
2.2.10.1.	Objetivos del control.....	30
2.2.10.2.	El control interno contable.....	31
2.2.10.3.	El control interno administrativo. ....	32
2.3.	HIPÓTESIS A DEFENDER.....	32
2.3.1.	General.....	32
2.3.2.	Identificación de variables .....	32
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	34
3.5.	RESULTADOS .....	35
3.5.1.	Diagnóstico Situacional de la Institución .....	41
3.5.2.	Análisis de la Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. ....	44

3.5.3.	Análisis de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. ....	45
3.5.4.	Análisis de la Matriz FODA .....	48
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		53
4.1.	TITULO .....	53
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	53
4.2.1.	Análisis y evaluación de la gestión administrativa, mediante el método COSO II .....	54
4.2.1.1.	Programa de auditoría .....	55
4.2.1.2.	Cuestionario de Control Interno (primer componente “Ambiente de control) .....	56
4.2.1.3.	Matriz de Evaluación (primer componente) .....	58
4.2.1.4.	Cuestionario de Control Interno (segundo componente).....	61
4.2.1.5.	Matriz de Evaluación (segundo componente).....	61
4.2.1.6.	Cuestionario de Control Interno (tercer componente) .....	63
4.2.1.7.	Matriz de Evaluación (tercer componente).....	63
4.2.1.8.	Cuestionario de Control Interno (cuarto componente “evaluación de riesgos”).....	65
4.2.1.9.	Matriz de Evaluación (cuarto componente).....	65
4.2.1.10.	Cuestionario de Control Interno: quinto componente, “respuesta al riesgo” .....	67
4.2.1.11.	Matriz de Evaluación (quinto componente).....	67
4.2.1.12.	Cuestionario de Control Interno (sexto componente “actividades de control”).....	69
4.2.1.13.	Matriz de Evaluación sexto componente .....	71
4.2.1.14.	Cuestionario de Control Interno (séptimo componente “información y comunicación).....	73
4.2.1.15.	Matriz de Evaluación Séptimo componente .....	74
4.2.1.16.	Cuestionario de Control Interno (Octavo Componente “supervisión”).....	76
4.2.1.17.	Matriz de Evaluación (octavo componente) .....	77
4.2.2.	Análisis Financieros a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. ....	78
4.2.3.	Comunicación de Resultados – Carta a Gerencia .....	96
CONCLUSIONES .....		99



RECOMENDACIONES.....	100
BIBLIOGRAFÍA .....	101
ANEXOS.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Identificación de Variables .....	32
Tabla 2.	Análisis de la Misión .....	44
Tabla 3.	Análisis de la Visión .....	46
Tabla 4.	Matriz FODA .....	48
Tabla 5.	Matriz de Correlación (Fortaleza y Oportunidades) .....	49
Tabla 6.	Matriz de Correlación (Debilidades y Amenazas).....	51
Tabla 7.	Programa de Auditoria.....	55
Tabla 8.	Ambiente de Control.....	56
Tabla 9.	Matriz de Evaluación Ambiente de Control .....	58
Tabla 10.	Establecimiento de Objetivos .....	61
Tabla 11.	Matriz de Evaluación Establecimiento de Objetivos.....	61
Tabla 12.	Identificación de Eventos .....	63
Tabla 13.	Matriz de Evaluación Identificación de Eventos .....	63
Tabla 14.	Evaluación de Riesgos .....	65
Tabla 15.	Matriz de Evaluación de Riesgos .....	65
Tabla 16.	Respuesta al Riesgo .....	67
Tabla 17.	Matriz de Evaluación Respuesta al Riesgo.....	67
Tabla 18.	Tipos de Actividades de Control .....	69
Tabla 19.	Matriz de Evaluación Actividades de Control.....	71
Tabla 20.	Información.....	73
Tabla 21.	Matriz de Evaluación Informe y Comunicación.....	74
Tabla 22.	Supervisión .....	76
Tabla 23.	Matriz de Evaluación Supervisión.....	77
Tabla 24.	Balances 2013 - 2014.....	78
Tabla 25.	Análisis vertical de los estados financieros .....	82
Tabla 28.	Evolución de la Cartera de Crédito.....	87
Tabla 29.	Formula Evolución de Cartera.....	88
Tabla 30.	Razón de Liquidez .....	90
Tabla 31.	Índice de Liquidez Global .....	90
Tabla 32.	Razón de Solidez .....	91
Tabla 33.	Razón de Endeudamiento Total.....	91

Tabla 34.	Razón de Apalancamiento .....	92
Tabla 35.	Morosidad .....	92
Tabla 36.	Hoja de Hallazgos .....	94

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.	Análisis de la Misión .....	45
Gráfico 2.	Análisis de la visión .....	47
Gráfico 3.	Cartera de Crédito 2013 .....	88
Gráfico 4.	Cartera de Crédito 2013 .....	89

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1.	Modelo de Cuestionario de la Misión y Visión .....	103
Anexo 2.	Balances Institucionales 2013 y 2014 .....	105
Anexo 3.	Extracto Código de Ética. ....	109

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El propósito de esta investigación fue evaluar la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en el período 2013-2014, para esto se usaron indicadores de evaluación tanto administrativos como financieros con la aplicación del método COSO II en lo Administrativo e Indicadores Financieros para el área Presupuestaria y Contable. Para la evaluación del control Interno se desarrollaron técnicas como: Evaluación de la Matriz FODA y la utilización de encuestas y entrevistas a los funcionarios de la Institución; además fue necesario revisar otros aspectos relevantes como: estatutos, organigrama estructural, código de ética y de más reglamentos que rigen las actividades de la Cooperativa, para la evaluación financiera se empleó métodos de análisis horizontal, vertical y la aplicación de indicadores de Gestión Financiera, como resultado de los análisis se concluyó que la Entidad., no cuenta con lineamientos establecidos en un manual de funciones de las actividades que deben desempeñar sus empleados y el porcentaje de cartera vencida es muy elevado creando un problema de liquidez, por ello se les recomienda establecer un manual de funciones de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo para evitar duplicidad de funciones y analizar las políticas de recuperación de cartera para disminuir los porcentajes elevados en cartera vencida, cartera por vencer y cuentas incobrables.

**PALABRAS CLAVE:** <Gestión Administrativa> <Gestión Financiera> <Coso II> <Control Interno>, <Indicadores de Gestión> < Indicadores Financieros>

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

DIRECTOR

## SUMMARY

The purpose of this research was to evaluate the administration and financial management of the cooperative savings and credit “Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.”, in the period of 2013-2014, for this evaluation indicators were used, both administrative and financial to the implementation of COSO II method, in the administrative and financial indicators, for the budgetary area and accounting. For the evaluation of internal control, techniques were developed as evaluating the SWOT Matrix and the use of surveys and interviews, to the officials of the Institution; It is also necessary to review other relevant aspects such as statutes, structural organization, code of ethics, and other regulations governing the activities of the Cooperative, for financial evaluation was used methods of horizontal and vertical analysis and application of indicators of Financial Management, as a result of the analysis it was concluded that the entity not count with established guidelines in a manual of functions of the activities, which must play its employees and the percentage of nonperforming loans, which is very high, creating a liquidity problem, thus it is recommended to establish manual functions, according to the needs of each work area and analyze the politics of nonperforming loans to decrease, the high percentages of nonperforming loans, loans to overcome and uncollectible accounts.

**CLUE WORD:** Administrative Management, Financial Management, Coso II, Internacional Control, Management Indicators, Financial Indicators

## **INTRODUCCIÓN**

Con el crecimiento de sistema financiero nacional aparecen también las Cooperativas de Ahorro y Crédito dinamizando el mercado, por lo que se hace meritorio un análisis profundo de su funcionamiento tanto administrativo como financiero.

Con el siguiente trabajo investigativo se busca brindar seguridad a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote analizando y evaluando aspectos fundamentales como su gestión y sobre todo la administración de sus recursos, a través de la utilización de Indicadores de Gestión y la evaluación del Control Interno usando el método de evaluación COSO II.

Estas herramientas hacen que se tenga una idea clara, precisa y sobre todo verás del manejo de la Institución con la finalidad de emitir una opinión objetiva y oportuna la misma que será difundida por medio de un informe que contendrá los hallazgos más significativos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones con el afán de contribuir al mejoramiento institucional ayudando a alcanzar los objetivos y metas propuestas afianzándose así el mercado local.

Los capítulos desarrollados en el presente trabajo investigativo contribuyen al conocimiento, análisis y evaluación de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa como se puede evidenciar en los primeros capítulos.

En el capítulo dos se presenta la fundamentación teórica la misma que sirvió de base para el desarrollo de la investigación, en los capítulos tres y cuatro se desarrolla la investigación propuesta terminando en la presentación del informe de la evaluación de la gestión, al término del trabajo investigativo se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena Guamote Ltda., se constituye gracias a la iniciativa de los trabajadores, autoridades del municipio del cantón Guamote, liderada por el señor Mariano Curicana Alcalde del Cantón y dirigentes de algunas organizaciones de segundo grado, con el objetivo de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito para apoyar al desarrollo económico del cantón, donde se comenzaron en ahorrar parte de sus ingresos para obtener de manera rápida préstamos; pero el objetivo principal que tenían estas personas era lograr que sus compañeros de trabajo y las comunidades indígenas del cantón eviten acceder a préstamos con chulqueros, bancos tradicionales, que debían cumplir con muchos requisitos, y después de haber pasado mucho tiempo sus solicitudes de crédito estos salían rechazados por tal razón fue la necesidad de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que ayude a satisfacer las necesidades sociales y humanas, para lo cual se requirió del aporte integral de sus socios fundadores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena Guamote Ltda., se crea un 19 de enero del año 2001, mediante acuerdo ministerial N° 0024 del Ministerio de Bienestar social, con la participación de 43 socios auto convocado quienes voluntariamente querían pertenecer a la cooperativa como socios fundadores y en esta reunión plantearon elegir el directorio provisional para que dirija a esta gran asamblea recayendo en las siguientes personas:

Presidente: Sr. Vítor Hugo Alcocer Chávez, Secretario: Sr. Néstor Chávez Muyolema

Tesorera: Sra. Rosa Elvira Muñoz Avendaño, Vocales conformado por los Señores: Ángel Eduardo Montoya Mora, Jorge Marcatoma Cuñas, Julio Remigio Logroño, quienes posesionados y juramentados para fines pertinentes por el señor Raúl Ruiz Campoverde en primera instancia plantearon aportar (US\$8.00) por cada socio para certificado de aportación, la cuota de (US\$2.00) cada socio que servirá para gastos de administración y constitución de la cooperativa también se determina aportar la cuota de (US\$2.00) no reembolsables para capitalizar.

Con el transcurso del tiempo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena Guamote Ltda., fue creciendo y aumentando su capacidad económica de servicios financieros y servicios cooperativos solidarios que trabaja a beneficio de la sociedad de la provincia de Chimborazo y de las diferentes Comunidades del cantón Guamote la misma que facilita créditos rápidos y oportunos para satisfacer las necesidades de la colectividad.

Según los Estatutos de la Institución, el manejo administrativo y financiero se encuentra bajo la responsabilidad de la Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia, Comisiones Especiales.

Con el propósito de identificar los principales problemas que existe en la Cooperativa se utilizó la técnica de la entrevista realizada al Señor Gerente de los cuales se detectó que el problema principal existe en la falta de políticas y procedimientos, el alto índice de morosidad, la falta de evaluación al cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el plan estratégico, el análisis al manejo de los recursos financieros que establezcan el grado en que sus administradores utilizan de acuerdo al presupuesto y si la información financiera es oportuna, adecuada y confiable. El no cumplimiento con los procesos adecuados afectará en el desempeño y la situación económica - financiera de la Cooperativa,

La información obtenida ayudará a relacionar los conceptos administrativos con los hechos, los objetivos con las metas, la misión con las tareas, la visión con las posibilidades de posicionamiento en el mercado convirtiéndose en una guía para la alta gerencia para tomar medidas correctivas a tiempo adoptando nuevas estrategias para desarrollar sus actividades financieras de manera eficiente y eficaz. La aplicación correcta de los principios cooperativos conduce a que las distintas formas de gestión sean efectivas y pertinentes, convirtiéndose éstas en las protectoras de todos sus recursos y capital.



### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cómo incide la falta de un análisis y evaluación a la gestión administrativa y financiera en el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., período 2013-2014?

### **1.1.2. Delimitación del problema**

INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

ÁREA: Gestión Administrativa y Financiera

TEMPORAL: Período 2013-2014

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación es importante ya que se fundamenta en tres importantes grupos como son:

**JUSTIFICACIÓN TEORICA:** La intermediación financiera especialmente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha sido un motor fundamental en la economía del país, su objetivo principal es apoyar a financiar al micro y macro empresario a desarrollarse dentro de su campo de trabajo impulsando su desarrollo que le conlleve a la productividad eficaz, cumpliendo a la vez con la eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa y Financiera.

**JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:** Por ello resulta necesaria la aplicación de métodos y técnicas e indicadores financieros y de gestión a través de la evaluación administrativa y financiera como una alternativa para el buen manejo administrativo-financiero.

**JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:** Permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera mediante el análisis de los planes operativos, diseñados en función de las cuatro perspectivas que contempla el Plan Estratégico: financiera, para fortalecer la cooperativa a través de buenas prácticas financieras; clientes, para proveer productos y servicios de calidad para fidelizarlos; procesos, para dar valor agregado

para garantizar la calidad en la entrega de productos y servicios; y, talento humano y tecnología, para desarrollar a las personas y fortalecer el sistema informativo.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. General**

Evaluar la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., período 2013-2014

#### **1.3.2. Específicos**

- Elaborar el Marco Teórico a fin de sustentar técnica y científicamente la investigación
- Utilizar el Marco Metodológico para identificar los métodos y técnicas de investigación que se busca analizar
- Evaluar la Estructura de Control Interno y levantamiento de procesos para medir el grado de desempeño tanto en lo administrativo como en lo financiero de la Institución y proponer a la Administración mecanismos de autorregulación para los procesos

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

A lo largo de los tiempos se han venido desarrollando investigaciones a la evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera de Organizaciones Financieras y Cooperativas de Crédito tanto en lo académico como proyectos de grado y pos grado y sobre todo en la vida corporativa de las Instituciones, lastimosamente en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no se ha desarrollado este tipo de trabajos por lo que tomaremos como punto de partida algunas investigaciones que se han desarrollado en instituciones similares.

#### **2.1.1. Antecedentes históricos**

Con el creciente mercado de las Instituciones financieras se hizo meritorio una eficiente evaluación de sus recursos tanto humano en la gestión y financieros es así que en el transcurso de los años se han desarrollado este tipo de investigaciones con el fin de ayudar a las Instituciones Financieras a lograr sus objetivos.

Tomando en las palabras de James O. MCKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases de lo que hoy se conoce como “Auditoria Administrativa” que no es otra cosa que la evaluación del desempeño de uno de los recursos más importantes de una Organización, el factor Humano en sus palabras “Una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable” (Ortega, pág. 5).

Posteriormente, en 1953, George R. Terry, en Principios de Administración, indica que “La Confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativo de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito” (Terry, 2000)

Partiendo desde estos puntos de vista para la evaluación Administrativa y con la aparición en las primeras etapas de la civilización la necesidad de los hombres de unirse con la finalidad de obtener los bienes y servicios indispensables para su subsistencia nacen las cooperativas.

El sistema Raiffeisen, denominado así por su fundador alemán, Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), promotor de las cajas rurales, las mismas que eran tenidas como cooperativas de crédito orientadas hacia el logro del bienestar campesino. Los dos sistemas de crédito compitieron de forma intensa en el territorio alemán; sin embargo, de ello, Raiffeisen, no dudó en adaptar a sus cajas rurales, ciertas reglas prácticas de su “encarnizado rival”, Schulze. Tuvo que convencerse de que “las asociaciones de crédito solo son viables a condición de fundarse en la independencia y ayuda de sí mismo; esto es que los socios tengan personalmente necesidad de ayuda”.<sup>14</sup> En lugar de depender de los ricos o del Estado. Los bancos populares y las cajas rurales disponen de características distintas y solamente son similares en la responsabilidad solidaria e ilimitada de sus miembros. Los socios están unidos por un vínculo de solidaridad, según el cual cada uno responde con todos sus bienes por los préstamos y depósitos recibidos por el banco o la caja. (Miño, 2013)

Según el Econ. Milton Maya (Ex – Director Nacional de Cooperativas 2007/8), en una entrevista realizada en agosto/2012 “El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a “la noche de los tiempos” en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionadas con un “comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común”. En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó de forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración. En el largo período colonial las comunidades indígenas dispusieron de tierras comunales y resistieron el avance territorial de la hacienda. Asimismo, los vecinos urbanos, gremios artesanales y numerosas sociedades con fines de protección social adoptaron y mantienen formas de colaboración asociativa que son parte del desarrollo histórico de la sociedad ecuatoriana.

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo, a nivel de los dirigentes laborales, intelectuales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales. Sin embargo, se debe destacar la forma en que éste es asumido y adaptado a la realidad nacional para ser transformado en el actor cooperativista que trascenderá a lo largo de un siglo. Se registran fuertes problemas de difusión doctrinaria, educación y capacitación. Asimismo, a pesar de ello, no es menos

cierto que desde el punto de vista cultural, la sociedad ecuatoriana se apropió del modelo cooperativo desde la complejidad regional organizada desde la cercanía o lejanía del centro europeo que generaba la doctrina cooperativa, entre una Guayaquil, abierta al mundo y Quito encerrada en la cordillera andina. Lo que determinó lógicas distintas de uso del mensaje cooperativo entre la Costa y la Sierra y un insuficiente conocimiento de los principios cooperativistas.

Las ideas y experiencias de cooperación de la Europa Occidental, suscitadas a partir del nacimiento y expansión del capitalismo industrial, arribaron a Latinoamérica y al Ecuador al compás de la propia penetración comercial del capital y de la promoción de las ideas sociales de asociación. No obstante, hay que destacar que para los sectores laborales la organización de instrumentos de cooperación representaba a una necesidad humana relacionada con la previsión y seguridad social.

El poder privado y público estaban ausentes en el apoyo a los trabajadores en circunstancias de alta vulnerabilidad y mortandad, como era el azote de las enfermedades, los accidentes laborales, la muerte y gastos imprevistos. Es así como llegan del exterior ideas de cómo resolver sentidas reivindicaciones sociales y económicas en torno a las actividades mutuales, de asociación y de solidaridad” (Miño, 2013)

Tomando en cuenta los puntos de vista de los autores anteriores en el siguiente trabajo investigativo se procederá a la evaluación de la gestión tanto en el ámbito Administrativo como en el Financiero, partiremos por el conocimiento de la Institución a investigar. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., con sede en la cabecera cantonal Guamote, constituido mediante acuerdo Ministerial N° 0024 del MBS, e inscrito en el registro general de Cooperativas con el número de orden 6589, del 19 de enero de 2001. Inicio sus actividades financieras contando con 43 socios fundadores con un aporte inicial de \$ 8,00 sumando un total de \$344,00, se conformó un a directiva conformada por las siguientes dignidades: Presidente, Secretario, Tesorero y Vocal. Su gestión se enfoca en la intermediación financiera, tanto a nivel de captaciones como colocaciones, siempre en función del cumplimiento de los principios cooperativos una vez visualizado los antecedentes de creación de la Institución analizaremos en qué medida se alcanzaron sus

metas y propósitos a corto, mediano y largo plazo, sobre todo enfocando al periodo 2013 – 2014, a través de la aplicación de Indicadores de Gestión.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.**

Es una Institución que se dedica a la intermediación financiera mediante la captación y colocación de dinero, nace por la necesidad de que el Cantón Guamote cuente con una Institución que sea capaz de brindar seguridad con los ahorros de sus socios, disminuyendo el tiempo de que se invertía para viajar a otras ciudades a realizar actividades bancarias.

Fundada con 43 socios con aportaciones de ocho dólares cada uno dando un capital suscrito y pagado de 344 dólares, los servicios que oferta la Institución son:

- Consumo y microcrédito para pequeños productores, empresarios y emprendedores con tasas de interés muy bajos para este tipo de servicio
- Préstamos Hipotecarios para construcción de vivienda, compra de terrenos o inmuebles
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Depósitos en Cuentas de Ahorro y a Plazo Fijo.

### **2.2.2. Principios de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.**

La institución no posee un código de ética establecido, pero se rige a través de los siguientes principios y valores que son inculcados por los altos directivos a los niveles operativos:

#### **HONESTIDAD**

Respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

## TRANSPARENCIA

Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

Ser transparente es ser claro, evidente, para que no se mal interpreten los mensajes

## COMPROMISO

Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

El compromiso que se hace de corazón va más allá de la firma de un documento, o un contrato.

Cuando nos comprometemos es porque conocemos las condiciones que estamos aceptando y las obligaciones que éstas conllevan.

## RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

## FIDELIDAD

La fidelidad es la virtud para dar cumplimiento a una promesa.

Se trata de un acuerdo que implica una serie de responsabilidades y que no debería ser violado por ninguna de las partes.

### **2.2.3. Leyes que rigen a la cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., rige por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Seguridad Social.
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria.
- Código del Trabajo.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Normas y disposiciones legales internas.
  - ✓ Estatutos.
  - ✓ Reglamento interno.
  - ✓ Reglamento de crédito.
  - ✓ Manual de crédito.
  - ✓ Políticas de créditos.
  - ✓ Código de ética.

La normativa constituye el apoyo legal que permite el funcionamiento de la entidad. Su base macro es la Constitución del Ecuador, en la que se estipulan los artículos relacionados con la soberanía económica.

➤ **Importancia de la cooperativa de ahorro y crédito**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., constituyen un instrumento positivo para el desarrollo económico social del Cantón Guamote, ya que dinamiza el mercado financiero, fomentando el ahorro y los emprendimientos a través de los créditos que ayudan a desarrollar las ideas de negocio con bajas tasas de interés.



### ➤ **Objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito**

- Determinar cuáles son los factores de riesgo crediticio, en el otorgamiento de créditos.
- Identificar las líneas de crédito que permitan minimizar el factor de riesgo en la cooperativa con sección de ahorro y crédito.
- Definir el impacto de los factores benéficos para el asociado de la cooperativa con sección de ahorro y crédito.
- Conocer la responsabilidad que deben asumir los administradores de las cooperativas de ahorro y crédito a la hora de otorgar los créditos.

#### **2.2.4. ¿Qué es la gestión?**

Según la (CGE, 2001) en el Manual de Auditoria de Gestión define a la palabra gestión como “proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad”.

Gestión son decisiones y acciones que se planifican y se desarrollan con el propósito de alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteadas, en concordancia con su misión y visión.

Se le puede considerar también como el medio con el que la entidad obtiene recursos y lo emplea de manera que se puede alcanzar los objetivos planteados.

#### **2.2.5. Indicadores de gestión**

En el libro de Auditoria de Gestión (MALDONADO, 2011, págs. 133-136) manifiesta la importancia de la evaluación de las 5`s: Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología sin embargo cabe destacar que los más utilizados son:

- **Eficacia o efectividad:**

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.

- **Eficiencia:**

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la auditoría de gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

- **Economía:**

La economía, consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

#### **2.2.6. Gestión administrativa**

Para todo inicio necesitamos conocer las bases o conceptos esenciales que ayudarán a desarrollar un modelo de Gestión Administrativo Financiero que reduzca los problemas administrativos y posibles desviaciones financieras que sin un modelo adecuado pueden llegar a afectar la situación administrativa y financiera.

### **2.2.6.1. Definición.**

(Rodríguez, 2011) Expresa que la gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operen los organismos sociales productivos (empresas), guiándolo y adoptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo.

### **2.2.6.2. Propósitos de la gestión administrativa.**

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

### **2.2.7. Control de gestión.**

#### **2.2.7.1. Definición.**

Expresa que es un proceso de carácter permanente, dirigido a la medición y a la valoración de cualquier actividad o prestación sobre la base de criterio y de puntos de referencias fijados, y a la corrección de las posibles decisiones que se produzcan respecto a tales criterios y puntos de referencia. (Rovere, 2003)

#### **2.2.7.2. Objetivos del control de gestión.**

Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en:

- Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.
- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.
- Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo.
- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.
- Desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio.
- Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.

### **2.2.7.3. Factores que afectan el control de gestión.**

Dentro del contexto de factores que influyen en el control de gestión de una organización tenemos factores tanto internos como externos:

#### **A. Factores Internos.**

- El sistema de información que maneje la organización.
- El sistema de organización jerárquica de la empresa u organigrama funcional.
- La forma de dirigir la organización de los propietarios.

#### **B. Factores Externos.**

- La competencia externa, que obliga a adoptar estrategias diferentes.
- La legislación aplicable: Leyes, Reglamentos, Códigos, etc.
- La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos.

#### **2.2.7.4. Factores que influyen sobre el control de gestión.**

**Entorno:** Puede ser un entorno estable o dinámico, variable cíclicamente o completamente atípico. La adaptación al entorno cambiante puede ser la clave del desarrollo de la empresa.

**Los objetivos de la empresa:** Condicionan el sistema de control de gestión, según sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y medioambientales, etc.

**La estructura de la organización:** Según sea funcional o divisional, implica establecer variables distintas, y por ende objetivos y sistemas de control también distintos.

**Tamaño de la empresa:** Está directamente relacionado con la centralización. En la medida que el volumen aumenta es necesaria la descentralización, pues hay más cantidad de información y complejidad creciente en la toma de decisiones.

**Cultura de la empresa:** En el sentido de las relaciones humanas en la organización, es un factor determinante del control de gestión, sin olvidar el sistema de incentivos y motivación del personal.

#### **2.2.7.5. Los fines del control de gestión.**

Los fines más específicos de un adecuado sistema de control de gestión son los siguientes:

- **Informar:** Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.
- **Coordinar:** Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.
- **Evaluar:** La consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.
- **Motivar:** El impulso y la ayuda a todo responsable es de gran importancia para la consecución de los objetivos.

#### **2.2.7.6. Elementos del sistema de control de gestión.**

Se pueden desglosar las definiciones en los siguientes elementos:

- **Comparar**

El objetivo principal del control es verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación, de manera que los materiales, las condiciones de la maquina los métodos de trabajo y las inspecciones se realicen de acuerdo con lo estipulado

- **Medir**

Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados. Las mediciones deben seguir una metodología previamente definida que contemple que queremos medir, cómo lo vamos a medir, quién lo va a medir y cuándo se va a medir.

- **Detectar desviaciones**

Una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presenta entre la planeación y la ejecución

- **Establecer medidas Correctivas**

El objeto de control es prevenir y corregir los errores, para que no vuelvan a presentarse en el futuro ya sean estos de planeación, organización o dirección, ejecución e inspección.

#### **2.2.8. Gestión financiera**

Toda actividad empresarial requiere la ejecución de ciertas actividades que orientan a cualquier organización a alcanzar un fin en común, posteriormente se toman algunas conceptualizaciones de Gestión Financiera.

### **2.2.8.1. Definición**

Los autores VAN y WACHOWICZ (2002), consideran que la Gestión Financiera es “La adquisición, el financiamiento y la administración de activos con algún propósito general en mente” (p 2).

El autor CHIRIBOGA (2008), establece a la Gestión Financiera como “Una aplicación de técnicas de análisis para el correcto manejo, que implica la organización y administración de actividades, análisis de problemas y toma de decisiones” (p 16). De tal modo los postulantes consideran que la Gestión Financiera es el uso razonable que se practica a los activos que son parte de la empresa con el propósito de ejercer un control adecuado que permita garantizar su utilización

### **2.2.8.2. Procesos financieros**

James A. F. Freeman, Stoner R. E. (1996) Comenta que las finanzas se refieren a los aspectos monetarios de una empresa; en su definición se incluye no sólo la adquisición, erogación, ahorro, préstamos e inversiones de los fondos monetarios, sino también la adquisición y utilización de capital, crédito, y fondos de toda clase empleados en la operación normal de una empresa; en el significado de finanzas están implícitos el buen aprovechamiento y administración de todos los ingresos, egresos y títulos de capital.

García Parra, Lloret, J., (2004) Relata dentro de una visión general, es claro que la empresa necesita dinero para realizar sus actividades funcionales y que, cuanto más crezcan esas actividades, más dinero necesitará. Las decisiones económicas en el seno de la empresa deberán ir destinadas a que haya un cierto equilibrio entre el volumen de las actividades funcionales y el dinero que maneje la empresa. El estudio de este equilibrio se realiza a través del marco económico-financiero.

La función financiera está revestida de una importancia trascendental en la vida de la empresa, ya que de la capacidad de quien desempeña esta función, dependerá el obtener y utilizar eficientemente los recursos económicos lo que repercutirá satisfactoriamente en los resultados de la empresa.

La administración financiera de la empresa contempla una serie de funciones y actividades orientadas a lograr obtener y aplicar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros que requiera para lograr ser una empresa productiva, redituable y competitiva dentro de una economía de libre mercado, con un propósito lucrativo si se trata de una empresa privada; si es una empresa pública se buscará que los recursos financieros que se necesiten cumplan con sus objetivos y proporcionen beneficios a la sociedad.

James Freeman Stoner (1996) “Detalla que la Administración Financiera se relaciona con la tarea de mantener la liquidez y la lucratividad de una compañía, en virtud de crear un financiamiento adecuado para cubrir las obligaciones y obtener utilidades.”

El área financiera de la empresa tiene como función la de controlar y planear el flujo de fondos.

Tovar Jiménez (2014) “Expresa que el presupuesto, en términos de producción, está basado en un pronóstico acertado de desempeño y costo, cálculo que toma en cuenta los requisitos varios y los medios disponibles para el logro de los resultados predichos.”

### **2.2.8.3. Estados Financieros**

Estados financieros son los documentos que debe preparar un comerciante al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un periodo.

(Valdiviezo, 2011) Define, Estados Financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía a través de:

- Estado de Resultados, de Situación Económica, o Estado de Pérdidas y Ganancias
- Estado de Ganancias Retenidas o Estado de Superávit
- Estado de Situación Financiera o Balance General



- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de cambios en el Patrimonio.

Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

(Montesinos, V. Brusca I y Otros. (2007) Comenta que los estados financieros son documentos a través de los cuales se presenta la información económica – financiera de la empresa, de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

Analizados los conceptos podemos decir que son los informes financieros contables preparados por el contador de la institución respecto a los movimientos y actividades desarrolladas en una institución en los que se demuestra y justifica gastos y movimiento de dinero.

#### **2.2.8.4. Análisis financiero**

(Valdiviezo, 2011) Relata como “El proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones”.

#### **2.2.8.5. Razones financieras**

(Zapata) Expresan que “Una razón Financiera es una relación entre dos o más datos (expresados en unidades monetarias) de los estados financieros; pueden existir decenas de razones; el analista deberá decidir cuáles son las razones que va a calcular dependiendo de los objetivos que desea alcanzar.

Se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las Empresas como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

Los estándares de comparación utilizados en el análisis de razones son:

- Criterio analista. - Comprende al criterio de este basado por la experiencia y sus conocimientos.
- Los registros históricos de la empresa. - Es decir indicadores de otros años.
- Los indicadores calculados con base a los presupuestos o los objetivos propuestos para el periodo en estudio.
- Los indicadores promedio del sector el cual pertenece la empresa.

a. Indicadores de Liquidez.

A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia, más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un conocimiento de cómo se encuentra la liquidez, teniendo en cuenta la estructura corriente.

(Valdiviezo, 2011) Comenta que el Índice de Liquidez mide la disponibilidad de la empresa, a corto plazo (menos los inventarios) para cubrir sus deudas a corto plazo.

**Capital de Trabajo.** - Expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación. Indica el valor que le quedaría a la empresa, representando en efectivo u otros pasivos corrientes, después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato.

**Capital de trabajo** = Activo corriente - Pasivo corriente (Unidades Monetarias)

**Razón Corriente.** - También se denomina relación corriente, éste tiene como objeto verificar las posibilidades de la empresa para afrontar compromisos a corto plazo.

**Razón Corriente** = Activo Corriente / Pasivo Corriente

**Prueba Ácida** (prueba de ácido o liquidez). - Esta es más rigurosa, revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios.

Es una relación similar a la anterior, pero sin tener en cuenta a los inventarios

**Prueba Acida** = (Activos Corrientes – Inventario) / Pasivo Corriente

En una empresa comercial para el comportamiento de los indicadores de liquidez hay que tener en cuenta tres aspectos, en primer lugar, los inventarios por ser el rubro más importante, las ventas de contado, debido que es la cuenta que mayor manejan, lo que simboliza que la cartera no es significativa y por último la inversión es a corto plazo; ya que esta maneja un periodo más corto.

Los factores en tener en cuenta para el estudio de la liquidez son:

- **La calidad de los activos corrientes.** - Es decir el término de convertibilidad en efectivo.
- **La flexibilidad de los pasivos corrientes.** - Este tiene que ver la comparación de los activos corrientes con los pasivos corrientes.
- **La estacionalidad de las ventas.** - Se refiere a la fluidez del nivel de la cartera.

b. Indicadores de Endeudamiento.

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa, de la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los propietarios

y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

El nivel de endeudamiento señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa.

Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado.

Los altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación.

Las cuentas que pueden modificar sustancialmente el concepto acerca del endeudamiento de una empresa, son aquellos pasivos que se considera que no son totalmente exigibles o que el pago de este se puede postergar después de la fecha de vencimiento del mismo, teniendo en cuenta la conveniencia del acreedor y de la empresa; de igual manera entre las cuentas del patrimonio que cuyo valor no existe una absoluta certeza.

Estas cuentas que pueden modificar el concepto del analista son: préstamo de socios; los socios pueden aumentar el tiempo del préstamo o convertirlo en una inversión, pasivos diferidos; estas pueden ser que ya se encuentra el dinero destinado para este pago, capital; por medio de una capitalización de una deuda y valorizaciones, pueden estar sobre estimadas o por efectos de inflación.

- **Índices de Apalancamiento.**

Índice de apalancamiento financiero: o indicador de Leverage, muestra la participación de terceros en el capital de la empresa; es decir compara el financiamiento originado por terceros con los recursos de los accionistas o socios, para establecer cuál de las dos partes corre mayor riesgo.

- **Apalancamiento Financiero = Pasivo Total / Patrimonio Total**

Entre más alto sea el índice es mejor teniendo en cuenta que las utilidades sean positivas, lo que indica que los activos financiados produzcan una rentabilidad superior a los intereses que se adeudan.

Si es muy alto para el acreedor se toma riesgoso, aunque presenta una flexibilidad en este indicador ya que entiende que el dueño busca maximizar las utilidades con un nivel alto de deuda.

- **Índice de Apalancamiento Total.** - Indica que participación tiene el pasivo externo con respecto al patrimonio de la empresa.

**Apalancamiento Total** = Pasivo Total / Patrimonio

**Apalancamiento a Corto Plazo.**- Indica la participación que tienen los pasivos corrientes dentro del patrimonio.

**Apalancamiento a corto plazo** = Total Pasivo Corriente / Patrimonio

**Apalancamiento Financiero Total.** - Indica la concentración que tienen los pasivos totales con entidades financieras sobre el patrimonio.

**Apalancamiento financiero total** = Pasivo con entidades financieras / Patrimonio

c. Índices de Actividad.

Los indicadores de actividad también llamados indicadores de rotación tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos.

Constituyen un importante complemento de las razones de liquidez; debido que miden la duración del ciclo productivo y del periodo de cartera. Algunos indicadores de actividad son:

- **Rotación de cartera** =

Ventas a crédito en el período/cuentas por cobrar promedio.

- **Período promedio de cobro** =

Cuentas por cobrar promedio x 365 días/ventas a crédito.

- **Rotación de inventarios (# veces) empresas comerciales =**

Costo de la mercancía vendida en el período/inventario promedio.

- **Rotación de inventarios (#días) empresas comerciales =**

Inventario promedio x 365 días/costo de la mercancía vendida.

- **Rotación de inventarios (# veces) empresas industriales =**

Costo de ventas/inventario total promedio.

- **Rotación de inventarios (# días) empresas industriales =**

Inventario total promedio x 365 días/costo de ventas.

- **Rotación de activos fijos =**

Ventas/activo fijo.

- **Rotación de activos operacionales =**

Ventas/activos operacionales.

- **Rotación de los activos totales =**

Ventas/activo total.

- **Rotación de proveedores (# veces) =**

Compras a crédito/cuentas por pagar promedio.

- **Rotación de proveedores (# días) =** Cuentas por pagar promedio x 365 días/compras a crédito.

d. Indicadores de Rendimiento.

Robbins & Coulter, (2010) Determinan que son llamados también índices de rentabilidad, miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos, transformando así las ventas en utilidades.

Estos indicadores son instrumentos que permiten analizar la forma cómo se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa, mediante la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo.

Es decir, miden la productividad de los fondos comprometidos en un negocio, recordemos que a largo plazo lo importante es garantizar la permanencia de la empresa en acrecentamiento de mercado y por ende su valor.

Permite ver los rendimientos de la empresa en comparación con las ventas y el capital.

- **Margen bruto de utilidad.**

Se define como la utilidad bruta sobre las ventas netas, y nos expresa el porcentaje determinado de utilidad bruta (Ventas Netas- Costos de Ventas).

**Margen Bruto de Utilidad** = Utilidad Bruta Ingresos / Utilidad Operacional x 100

- **Margen operacional de utilidad**

Indicador de rentabilidad que se define como la utilidad operacional sobre las ventas netas y nos indica, si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

**Margen Operacional de Utilidad** = Utilidad Operacional / Ingresos Operacionales x 100

- **Margen neto de utilidad.**

Indicador de rentabilidad que se define como la utilidad neta sobre las ventas netas. La utilidad neta es igual a las ventas netas menos el costo de ventas, menos los gastos operacionales, menos la provisión para Impuesto de Renta y Participación Trabajadores,

más otros ingresos menos otros gastos. Esta razón por sí sola no refleja la rentabilidad del negocio.

**Margen Neto de Utilidad**= Ganancias y Pérdidas/ Ingresos Operacionales x 100

- **Rendimiento del Patrimonio.**

El rendimiento del patrimonio promedio determina la eficiencia de la administración para generar utilidades con el capital de la organización, es decir mide la tasa de rendimiento de los asociados del patrimonio. Este índice se obtendrá mediante la división del monto total conformado por el patrimonio contable más la gestión operativa, entre el total de los activos.

**Rendimiento del Patrimonio** = Utilidades Neta / Patrimonio

- **Rendimiento del Activo Total.**

Determina la eficiencia de la administración para generar utilidades con los activos totales que dispone la organización, por lo tanto, entre más altos sean los rendimientos sobre la inversión es más eficiente la organización.

**Rendimiento del Activo Total** = Utilidades Neta /Activo Total

### **Indicadores de Gestión.**

Como sistema la gestión involucra un conjunto de dimensiones interrelacionadas, objetivos y estrategias; práctica directivas; estructura y organización; métodos, instrumentos y herramientas y cultura y personalidad.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes de la organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida como para evaluar el desempeño y los resultados. (Juan Carlos Pacheco, 2002)



### **2.2.9. Clasificación de los indicadores**

Si bien existe una gran diversidad de forma de clasificar los indicadores de gestión del desempeño de las organizaciones, a continuación, se presenta una de las más usuales. (César Augusto Bernal Torres, 2008)

#### **De Gestión Corporativa**

Son indicadores que permiten evaluar el desempeño total o global de las organizaciones, entre los principales están;

- La rentabilidad organizacional
- El índice de crecimiento organizacional
- La participación en el mercado
- La satisfacción de los clientes

#### **De Gestión por unidad estratégica de negocio**

Son los indicadores que permiten evaluar el desempeño de las diferentes unidades de negocio en aquellas organizaciones que realizan su actividad con diferenciación de unidades de negocio.

#### **De actividad de áreas funcionales**

Son los indicadores diseñados para medir y evaluar el desempeño de las áreas funcionales de la organización.

Entre los principales indicadores de la actividad funcional se suelen mencionar los siguientes:

- Indicadores Financieros
- Indicadores de Marketing
- Indicadores de Producción y Operaciones
- Indicadores de Gestión Humana

- Indicadores de Investigación y Desarrollo

### **De Gestión Específica**

Son los Indicadores destinados a evaluar el desempeño de las actividades específicas en el desempeño de la organización, una dependencia o una tarea.

### **De Gestión de Presupuesto**

Son los indicadores relacionados con la ejecución del presupuesto en función del direccionamiento estratégico de las organizaciones para un determinado periodo de tiempo.

### **De Eficiencia**

Son los indicadores para evaluar la optimización de los recursos en un determinado periodo de tiempo por parte de la organización.

### **De Eficacia**

Son los indicadores que evalúan el grado de cumplimiento o el logro de los objetivos organizacionales.

### **De Productividad**

Son los Indicadores que evalúan la relación entre los recursos requeridos para realizar una actividad y los resultados obtenidos por la respectiva actividad.

### **De Competitividad**

Son los indicadores que evalúan la capacidad de la organización para mantener en el mercado y ser preferida por el mercado en relación con la competencia y la dinámica del entorno.

### **De Impacto**

Son los indicadores que evalúan los factores que determinan o influyen en otros indicadores de actividad en la organización.

### **De Actividad**

Son los Indicadores que permiten medir las diferentes actividades que debe realizar una organización para el desarrollo de su misión organizacional.

Ejemplos de Indicadores:

- Número de créditos otorgados en base a la política/Número de créditos
- **Indicador de grado de satisfacción de los clientes**
- Quejas en la entrega de créditos / Número de créditos entregados
- **Indicador de porcentaje de cumplimiento del cronograma de trabajo. -**
- Número de tareas realizadas para el mes / Número de tareas programadas para el mes

#### **2.2.10. Control interno**

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

##### **2.2.10.1. Objetivos del control**

El control interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el

significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

- Suficiencia y confidencialidad de la Información Financiera. - La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

La información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es necesario y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificación.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones. - Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales específicas por la administración.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. - Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normalidad que sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que pueda adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

#### **2.2.10.2. El control interno contable.**

Comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos, la fiabilidad de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (documentación soporte de registros, conciliaciones bancarias, plan de cuentas, repaso

de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (autorizaciones de cobros y pagos, comprobación de inventarios, etc.). (Baquero, 2013)

### **2.2.10.3. El control interno administrativo.**

Se relaciona con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas prescritas por la Dirección, estos tipos de controles no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable.

Debe tenerse en cuenta que el Sistema de Control Interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo, solo de esta manera se podrá obtener alertas a tiempo y un reporte sobre el bajo rendimiento de una gestión, y así la administración podrá volverse eficiente.

## **2.3. HIPÓTESIS A DEFENDER**

### **2.3.1. General**

La Evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en el periodo 2013 -2014 permite mejorar los sistemas de gestión

### **2.3.2. Identificación de variables**

**Tabla 1:** Identificación de Variables

Nº	HIPÓTESIS	TIPO	VARIABLES
<b>Hi</b>	La Evaluación de la gestión	Dependiente	Indicadores de

1	administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., periodo 2013 -2014 permite mejorar los sistemas de gestión		satisfacción de clientes
		Independiente	Evaluación de la Gestión: Administrativa y Financiera.

**Realizado por:** Manuela Yasaca

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo investigativo se utilizará un enfoque investigativo cualitativo y cuantitativo, ya que nos orientaremos en el problema objeto de nuestro estudio con la finalidad de lograr una correcta Evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote, con el afán de contribuir al mejoramiento de cada uno de los procesos, fomentando el empoderamiento en la Institución para alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Con la finalidad de desarrollar el trabajo de titulación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se utilizará los siguientes tipos de investigación:

- Descriptivos. - Puesto que se describirán los procesos, procedimientos, informe, así como la asesoría y seguimiento de los indicadores de gestión.
- Deductivo partiendo de un enfoque general para centrarnos en lo primordial.
- También se utilizará el método analítico ya que permitirá observar las causas y los efectos de nuestra investigación

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para la presente investigación contando con un universo pequeño se trabajará con toda la población de trabajadores y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena del Cantón Guamote. Ltda.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Las técnicas que se utilizarán en la investigación son las siguientes:

- Entrevista. - Esta técnica se aplicará al nivel ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote. Ltda., a fin de obtener información que nos ayude con la presente investigación.
- Encuestas. - Se aplicará al personal y clientes con el fin de obtener información que sea útil para el desarrollo de presente la investigación.
- Análisis Documental. - Esta técnica se aplicará para analizar las normas, principios, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

### **3.5. RESULTADOS**

A continuación, analizaremos brevemente el nivel de conocimiento de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en referencia a la Misión, Visión, Objetivos Institucionales, así como el análisis FODA



**LEGAJO N°**

**1/2**

**AP**

CLIENTE	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.
Componente	Evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera
Fecha de Cierre	31 de diciembre del 2014

# ARCHIVO PERMANENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
<b>ADITORA</b>	MMYY	4/02/2016
<b>SUPERVISOR</b>	MMYY	10/02/2016

## ÍNDICE

DEPARTAMENTOS: ADMINISTRATIVO, CONTABLE, CRÉDITO Y CAJAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

# ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	AP
Orden de Trabajo	AP 1
Notificación de Inicio de Evaluación de Gestión	AP2
Información General	AP3
Programas de Auditoría	AP4
Hojas de Marcas	AP5

## Orden de Trabajo N° 1

AP 1 1/2

Riobamba, 02 de febrero del 2016

Sra. María Manuela Yasaca Yasaca.  
AUDITORA  
Presente

De conformidad a la planificación, sírvase a desarrollar la Evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en los periodos 2013 y 2014.

Esta evaluación tiene como objetivos:

- Analizar los procesos de gestión de la Cooperativa
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los planes, programas, manual de funciones y otras leyes y reglamentos que rige a la Institución.
- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y ética en la utilización y manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Proponer alternativas para un mejor desempeño en las funciones de se ejecutan en todos los niveles de la Institución.

Para efecto deberá realizar la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa con la finalidad de elaborar los cuestionarios y programas para su aprobación correspondiente mismos que se emplearan en la realización de la evaluación de gestión, proporcionando a la gerencia un informe con recomendaciones que fortalezcan la Gestión Institucional.

El tiempo estimado para la evaluación tanto en la parte Administrativa y Financiera será de 40 días laborables concluyendo con la presentación de un informe con las conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Ing. Victor Oswaldo Cevallos

SUPERVISOR

AP 2 1/1

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA EVALUACIÓN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Guamote, 04 de febrero del 2016

Sr. Esteban Yucailla

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

Presente. -

Por medio de la presente expreso un profundo saludo y el deseo de muchos éxitos en sus altas y delicadas funciones en beneficio de la Cooperativa que usted dirige, el motivo de la presente tiene como finalidad informar y notificar sobre el inicio de la Evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera en los periodos 2013 y 2014 de la institución que Usted dirige, la misma que iniciará a partir del 9 de febrero del 2016 teniendo una duración de 40 días laborables

El objetivo general de la Evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera es determinar los niveles de eficiencia, eficacia y ética en la utilización de los recursos existentes.

Esperando contar con el apoyo necesario para el desarrollo de este trabajo investigativo desde ya mis agradecimientos

Atentamente,

María Manuela Yasaca

AUDITORA

## **INFORMACIÓN GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.”, domiciliado en el cantón Guamote, constituida jurídicamente, mediante Acuerdo Ministerial N° 0024 del MBS, e inscrito en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 6589, del 19 de enero de 2001.

La gestión de la cooperativa se enfoca en la intermediación financiera, tanto a nivel de captaciones como colocaciones, siempre en función del cumplimiento de los principios cooperativos.

En la actualidad la falta de políticas y procedimientos influye en el desempeño y la situación económica - financiera de la Cooperativa, por lo que es fundamental contar con una herramienta que permita medir el desempeño, detectar oportunidades de mejora, corregir deficiencias, superar obstáculos, analizar causas – efectos de los hechos en relación a las ideas para impulsar el crecimiento de la misma.

La aplicación correcta de los principios cooperativos conduce a que las distintas formas de gestión sean efectivas y pertinentes, convirtiéndose éstas en las protectoras de todos sus recursos y capital.

La información obtenida ayudará a relacionar los conceptos administrativos con los hechos, los objetivos con las metas, la misión con las tareas, la visión con las posibilidades de posicionamiento en el mercado. Todos estos datos se convertirán en una guía para la alta gerencia para tomar medidas correctivas a tiempo adoptando nuevas estrategias para desarrollar sus actividades financieras de manera eficiente y eficaz.

Tiene como misión, visión, y objetivos los siguientes:

### **MISIÓN:**

Desarrollamos y ofertamos productos y servicios financieros y sociales, con calidad y transparencia, en función de las expectativas de los socios, promoviendo el desarrollo integral del personal. Generando ambientes de confianza en la comunidad a la que servimos.

### **3.5.1. Diagnóstico situacional de la institución**

- **ANÁLISIS DE LA MISIÓN**

Con la finalidad de conocer el nivel de empoderamiento del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. Se realizó un análisis el mismo que se presenta a continuación.

#### **MISIÓN:**

Desarrollamos y ofertamos productos y servicios financieros y sociales, con calidad y transparencia, en función de las expectativas de los socios, promoviendo el desarrollo integral del personal. Generando ambientes de confianza en la comunidad a la que servimos.

#### **VISIÓN:**

Ser una Institución de la Economía Popular y Solidaria referente, por la aplicación de principios cooperativos, que contribuye al desarrollo de los socios, con personal capacitado y comprometido en la entrega de productos y servicios financieros y sociales

#### **Valores:**

Los valores son los componentes éticos que orientan las acciones y decisiones de todo el personal que integra la Cooperativa. La práctica de estos valores contribuye a fortalecer la cultura organizacional.

#### **HONESTIDAD**

Respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

### TRANSPARENCIA

Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos. Ser transparente es ser claro, evidente, para que no se malinterpreten los mensajes.

### COMPROMISO

Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

El compromiso que se hace de corazón va más allá de la firma de un documento, o un contrato.

Cuando nos comprometemos es porque conocemos las condiciones que estamos aceptando y las obligaciones que éstas conllevan.

### RESPONSABILIDAD

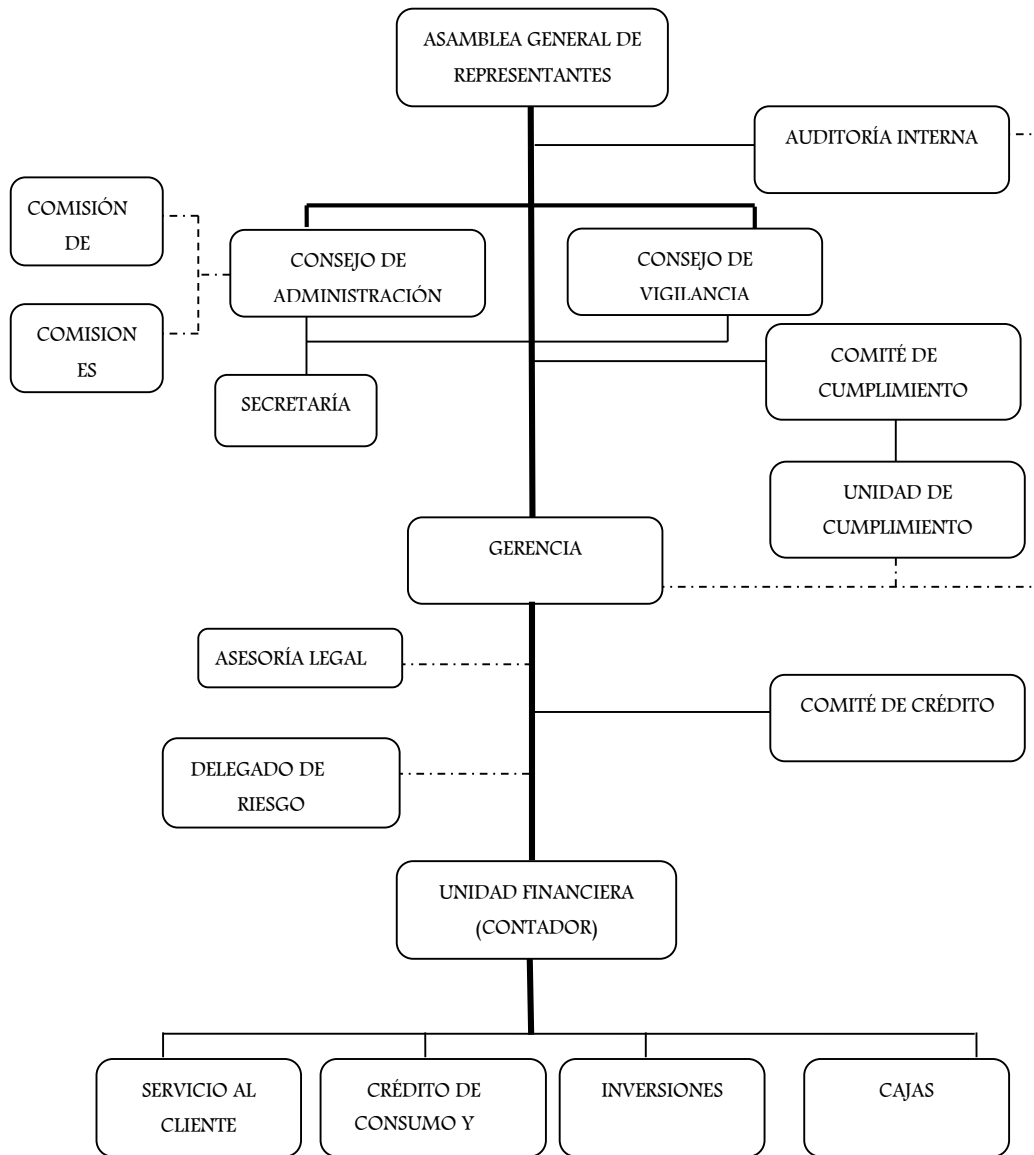
La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

### FIDELIDAD

La fidelidad es la virtud para dar cumplimiento a una promesa.

Se trata de un acuerdo que implica una serie de responsabilidades y que no debería ser violado por ninguna de las partes.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.”**



- NIVELES**
- NIVEL DIRECTIVO
  - NIVEL EJECUTIVO
  - NIVEL ASESOR
  - NIVEL DE APOYO
  - NIVEL FINANCIERO
  - NIVEL OPERATIVO



### 3.5.2. Análisis de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

**OBJETIVO:** Conocer si el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., conoce la misión y sus actividades están enfocados al cumplimiento de la misma.

D. OPERATIVO ( ) D. FINANCIERO ( ) EJECUTIVO ( )

**Tabla 2.** Análisis de la Misión

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1	¿Conoce usted la misión Institucional?	3	1
2	¿Considera que la Cooperativa tiene un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	3	1
3	¿La misión es difundida o socializada y se mantiene presente entre las diferentes unidades departamentales?	1	3
4	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distinguen de otras entidades con actividades similares?	3	1
5	¿Los directivos, socios, y en general los que forman parte de la Cooperativa mantienen como propósito obtener resultados relacionados con la misión Institucional?	1	3
6	¿El Departamento ejecutivo de la COAC Cámara de Comercio establece claramente las actividades a cumplir durante el período para el alcance de metas y objetivos?	1	3
7	¿El Departamento Administrativo replantea la misión en función a los cambios que surgen en la institución?	0	4
<b>TOTAL</b>		12	16

Realizado por: Manuela Yasaca

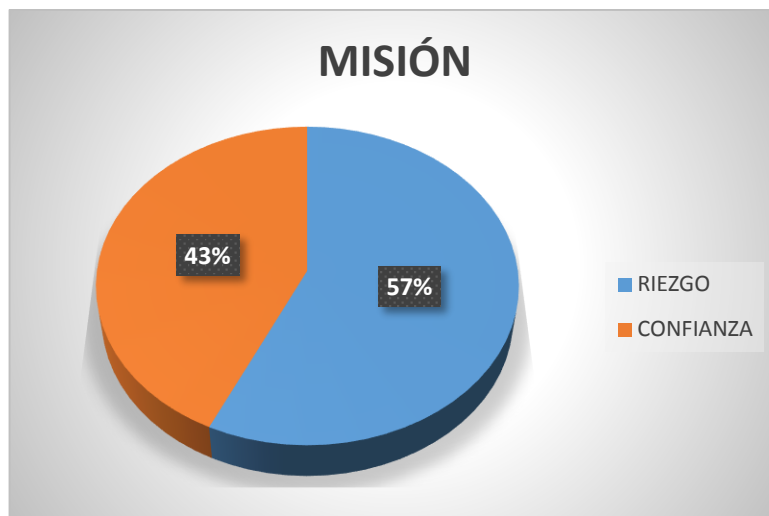
$$\text{CONFIANZA} = \frac{12}{28} = 0,43\checkmark$$

$$\text{CONFIANZA} \quad 43\%\checkmark$$

$$\text{RIESGO} \quad 57\%\checkmark$$

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL ANÁLISIS DE LA MISIÓN

**Gráfico 1.** Análisis de la Misión



**Realizado por:** Manuela Yasaca.

Tras realizar la encuesta correspondiente a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se puede evidenciar la deficiencia en la socialización de la misión provocando que el personal no sienta un empoderamiento adecuado.

### 3.5.3. Análisis de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

El análisis de la visión es importante ya que evaluaremos si la Cooperativa tiene una proyección establecida y los métodos con los cuales logrará llegar a sus metas establecidas

#### **VISIÓN:**

Ser una institución de la economía popular y solidaria referente, por la aplicación de principios cooperativos, que contribuye al desarrollo de los socios, con personal capacitado y comprometido en la entrega de productos y servicios financieros y sociales

## CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA VISIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO

**OBJETIVO:** Conocer si la visión que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote define claramente lo que debe ser a largo plazo.

D. OPERATIVO ( )    D. FINANCIERO ( )    EJECUTIVO ( )

**Tabla 3.** Análisis de la Visión

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1	¿Conoce usted la visión de la Institución?	3	1
2	¿Considera que la Cooperativa tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	2	2
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre las diferentes unidades departamentales?	0	4
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas de la Institución han sido elaboradas conforme con el contenido de la visión?	1	3
5	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la Cooperativa proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	2	2
6	¿La visión es deseable particularmente por los empleados y usuarios, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	4	0
<b>TOTAL</b>		12	12

Realizado por: Manuela Yasaca

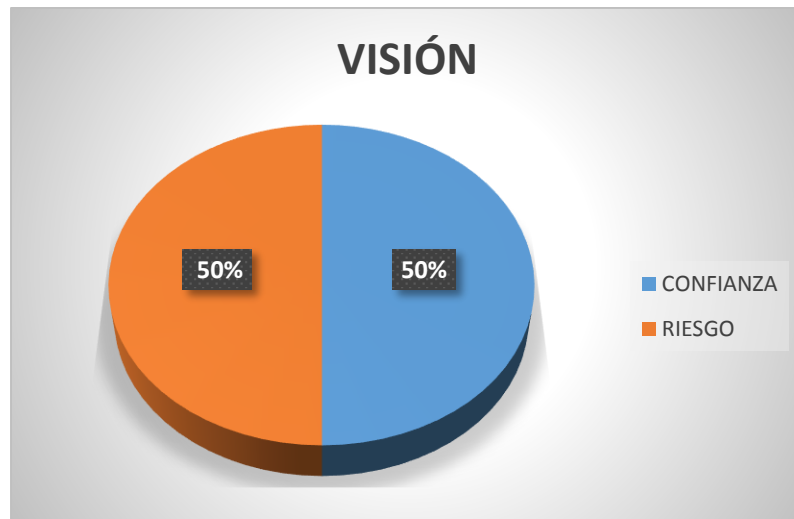
$$\text{CONFIANZA} = \frac{12}{24} = 0,50\checkmark$$

$$\text{CONFIANZA} \quad 50\%\checkmark$$

$$\text{RIESGO} \quad 50\%\checkmark$$

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL ANÁLISIS DE LA VISIÓN

**Gráfico 2.** Análisis de la visión



**Realizado por:** Manuela Yasaca

Luego de analizar la visión a través de la aplicación de encuestas se puede evidenciar la falta de socialización de la visión Institucional provocando que los empleados no conozcan las actividades que deben realizar para alcanzar las metas planteadas a corto, mediano y largo plazo.

### 3.5.4. Análisis de la matriz FODA

**Tabla 4.** Matriz FODA

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Procesos democráticos de participación y elección de socios	ONG's y el Gobierno Seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales
Imagen positiva frente a la comunidad	Guamote tiene una población joven que busca invertir su dinero
Vinculación local con proyectos de desarrollo productivo y económico	La morosidad en el mercado es relativamente baja: 2.89%
Productos y servicios ágiles y oportunos	Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios cooperativos
Oferta servicios a través del Sistema de Pagos Interbancarios	Alto índice de migrantes en la zona
<b>ASPECTOS DESFAVORABLES</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Atención deficiente a los socios	Alto índice de pobreza (35%)
Los miembros de los consejos no tienen claro el proceso para la toma de decisiones ni los límites en sus atribuciones.	Incursión de nuevas instituciones financieras y en el mercado
Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño eficiente de sus funciones	El factor climático que afecta a los sembríos
Los socios no conocen sobre las políticas institucionales, servicios y productos que ofrece la cooperativa.	La crisis económica y social
Desconocimiento de la normativa que rige la cooperativa.	El cierre de Cooperativas en el sector
Estructura organizacional no definida.	
Falta de planificación operativa y control de la gestión	
No existen manuales de funciones.	
Falta de liquidez para incrementar la cartera	

**Fuente:** COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Realizado Por:** Manuela Yasaca

- **Matriz de correlación fortalezas y oportunidades**

Esta matriz permitirá la relación entre los factores internos y externos y priorizar los hechos o tendencias más importantes que cooperan al logro de los objetivos de la institución o favorecen su desarrollo; para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a la siguiente calificación:

1. Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
2. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
3. Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3

**Tabla 5.** Matriz de Correlación (Fortaleza y Oportunidades)

F  O	F1 Proceso democrático de participación y elección de socios	F2 Imagen positiva frente a la comunidad	F3 Vinculación local con proyectos de desarrollo productivo y económico	F4 Oferta servicios a través del Sistema de pagos Interbancarios	TOTAL
O1 ONG's y el Gobierno seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales.	3	3	3	1	10
O2 Guamote tiene una población joven que busca invertir su dinero	1	1	1	5	8
O3					

La morosidad en el mercado es relativamente baja	3	3	1	2	9
O4 Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios	5	5	5	3	18
O5 Alto índice de migrantes en la zona	5	5	5	5	20
O6 La zona de influencia es productiva y apta para actividades	5	3	5	1	14
TOTALΣ	22	20	20	17	Σ79

**Fuente:** Archivos de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

**Elaborado por:** Manuela Yasaca.

- **Matriz de correlación debilidades y amenazas.**

Esta matriz permitirá la relación entre las variables internas y externas, priorizar los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo de la institución; para la cual la ponderación se realizará de acuerdo a la siguiente calificación:

1. Si la debilidad tiene relación con la amenaza =5
2. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
3. Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación =3

**Tabla 6.** Matriz de Correlación (Debilidades y Amenazas)

<b>D</b> <b>A</b>	<b>D1</b> Atención deficiente a los socios	<b>D2</b> Crecimiento lento	<b>D3</b> El miembro de los consejos no tiene claro el proceso para la toma de decisiones ni los límites en sus atribuciones	<b>D4</b> Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño	<b>D5</b> Los socios no conocen sobre las políticas institucionales, servicios y productos que ofrece	<b>D6</b> Desconocimiento de la normativa que rige la cooperativa	<b>D7</b> Falta de liderazgo en áreas críticas de la cooperativa.	<b>TOTAL</b>
<b>A1</b> Alto índice de pobreza	1	1	5	1	1	1	1	11



<b>A2</b> Alta oferta de servicios financieros en la zona de influencia	1	1	3	1	1	1	5	13
<b>A3</b> Incurción de nuevas instituciones financieras y en el mercado	1	5	3	1	1	5	5	21
<b>TOTAL</b>	$\Sigma^3$	7	11	3	3	7	11	$\Sigma^45$

**Fuente:** Archivos del COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

**Elaborado por:** Manuela Yasaca.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. TITULO**

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA., PERÍODO 2013-2014.

### **4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Partiremos mencionando que el análisis de la Gestión Administrativa y Financiera es de vital importancia en toda Institución ya que nos ayuda a conocer en qué medida se están alcanzando las metas trazadas desde su creación hasta el punto de evaluación, y sobre todo nos permite identificar los errores que se están cometiendo con la finalidad de corregir, para ellos la metodología planteada en este estudio puede ser una guía probada y viable para alcanzar este objetivo.

En el presente capítulo se desarrolló el análisis de los procesos de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., utilizando los métodos descritos en los capítulos anteriores, aplicando indicadores de gestión tanto en la parte Administrativa como Financiera de la Institución.

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación de indicadores se procedió al análisis de cada uno de los indicadores con la finalidad de emitir un criterio basado en la realidad institucional y en caso de ser necesario sugerir recomendaciones que ayuden al mejoramiento en la gestión de la Cooperativa.

Los procedimientos que se realizaron para desarrollar el análisis de gestión fueron las siguientes:

- Visita a las Instalaciones de la Cooperativa Cámara de Ahorro Cámara de Comercio Indígena de Guamote.
- Reunión con el personal de la Cooperativa

- Se solicitó manuales de función, procedimientos, reglamento interno, código de ética, y de más leyes que rigen el funcionamiento de la Institución
- Aplicación de encuestas y entrevistas al personal administrativo, financiero, operativo institucional, socios y clientes.
- Se analizaron los balances aplicando indicadores financieros

Al realizar la visita a las instalaciones de la Cooperativa se obtuvo datos de la Institución como:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio está domiciliado en la Provincia de Chimborazo, cantón Guamote, parroquia la Matriz, ubicado en las calles Carlos Vela y Riobamba esquina, sus oficinas están divididas en dos secciones la primera que está destinada a la atención prioritaria de los socios y clientes donde funciona las áreas de caja, créditos y contabilidad y la en la segunda sección se puede encontrar la gerencia, archivos, sistemas y las salas donde se reúnen los comités.

- En las reuniones mantenidas con el personal de la Institución se obtuvo información relacionada con el clima laboral y sobre todo el conocimiento que cada uno de los miembros posee de la Institución, se pudo realizar encuestas que ayudó al análisis de la misión, visión y objetivos de la Cooperativa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la Evaluación Administrativa realizada a la Institución:

#### **4.2.1. Análisis y evaluación de la gestión administrativa, método coso**

Se procedió a la evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote se usará el método COSO II, siguiendo el proceso de un examen especial bajo los siguientes parámetros:

- Planificación. - Se desarrolló un programa de auditoría con los procedimientos a realizarse, a fin de analizar el Control Interno.

- Ejecución: Se procedió con la aplicación de cuestionarios para el análisis de los componentes del COSO II, determinando el % de confianza y riesgos
- Comunicación de Resultados: Una vez identificado los hallazgos importantes se procedió a comunicar los resultados de la Investigación con un informe de la evaluación.

#### 4.2.1.1. Programa de auditoría

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA LTDA.

#### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

##### OBJETIVOS:

- Evaluación del Control Interno
- Determinar el nivel (%) de confianza y riesgos de cada componente del COSO
- Comunicar los resultados obtenidos a la Gerencia mediante un informe

**Tabla 7.** Programa de Auditoria

Nro.	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluación del Control Interno	LP	MMYY	13-01-2016
2	Aplicación de los componentes del COSO II, mediante cuestionarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control</li> <li>- Establecimiento de Objetivos</li> <li>- Identificación de Eventos</li> <li>- Evaluación de Riesgos</li> <li>- Respuesta al Riesgo</li> <li>- Actividades de Control</li> <li>- Información y Comunicación.</li> <li>- Supervisión.</li> </ul>	CI EC	MMYY	16-01-2016
3	Evaluación Financiera mediante aplicación de indicadores financieros	CI- IF	MMYY	25-01-2016
4	Elaboración Hoja de Hallazgos	CI- HA	MMYY	30-01-2016
5	Informe de Control Interno	CI-ICI	MMYY	02-02-2016

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

**4.2.1.2. Cuestionario de control interno (primer componente “ambiente de control)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Integridad y Valores Éticos

**Tabla 8.** Ambiente de Control

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta la COAC con un código de ética la misma que es difundida a todo el personal?	X			
2	¿Existe información permanente de los valores éticos y de conducta que ayude a mitigar las faltas disciplinarias?		X		Existe un código de ética establecido pero la misma no es difundida
3	¿Considera que los niveles jerárquicos cumplen en su totalidad con los parámetros éticos y son un ejemplo a seguir?	X			
4	¿La Administración a través de sanciones trata de reducir o eliminar conflictos de intereses, acciones antiéticas y procesos fraudulentos?	X			
<b>TOTAL</b>		3	1	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

**Subcomponente:** Compromiso por la competencia profesional

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
5	¿La Institución se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y similares?		X		Se establece programas de capacitación, pero no se cumple
6	¿Se analizan perfiles académicos antes del proceso de contratación? Están capacitados para el cargo		X		No se ha contratado personal nuevo en varios años
7	¿Existe la sana competitividad entre el personal, fomentado el crecimiento laboral a través del autoaprendizaje?	X			
8	¿Existe reconocimiento para el personal que alcanza un buen desempeño?		X		No existe prácticas de incentivos por falta de presupuesto
<b>TOTAL</b>		1	3	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

**Subcomponente:** Estructura Organizativa

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
9	¿Tiene definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		X		Se basa en el estatuto social, cada empleado conoce las funciones que debe desarrollar sin embargo estas no están documentadas
10	¿La estructura de la Cooperativa se encuentra regida mediante un manual de funciones?		X		
11	¿Los dirigentes tienen la experiencia necesaria para ejercer sus funciones?	X			
12	¿Los empleados tienen experiencia necesaria y la predisposición para llevar acabo sus labores?	X			
<b>TOTAL</b>		2	2	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

**Subcomponente:** Autoridad y Responsabilidad

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
13	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el desarrollo de las actividades en el interior de la Institución?		X		No existe una normativa vigente sin embargo todos conocen sus funciones
14	¿Se analizan perfiles académicos antes del proceso de contratación? Están capacitados para el cargo	X			
15	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X			
16	¿Existe sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X			
<b>TOTAL</b>		3	1	0	-

**Elaborado por:** Manuela Yasaca

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
17	¿Las políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?		X		
18	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?		X		No existe políticas de incentivos
19	¿El gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con él puesto?		X		No existen indicadores que midan el desempeño.
<b>TOTAL</b>		1	3	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

#### 4.2.1.3. Matriz de evaluación (primer componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Ambiente de Control

**Tabla 9.** Matriz de Evaluación Ambiente de Control

Nº	PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Cuenta la COAC con un código de ética la misma que es difundida a todo el personal?	10	8
2	¿Existe información permanente de los valores éticos y de conducta que ayude a mitigar las faltas disciplinarias?	10	9
3	¿Considera que el nivel jerárquico cumple con las en su totalidad con los parámetros éticos y son un ejemplo a seguir?	10	9
4	¿La Administración a través de sanciones trata de reducir o eliminar conflictos de intereses, acciones antiéticas y procesos fraudulentos?	10	9
5	¿La Institución se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y similares?	10	5
6	¿Se analizan perfiles académicos antes del proceso de contratación? Están capacitados para el cargo	10	8
7	¿Existe la sana competitividad entre el personal, fomentado el crecimiento laboral a través del autoaprendizaje?	10	9
8	¿Existe reconocimiento para el personal que alcanza un buen desempeño?	10	0
9	¿Tiene Definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10	0

<b>10</b>	¿La estructura de la Cooperativa se encuentra regida mediante un manual de funciones?	<b>10</b>	0
<b>11</b>	¿Los dirigentes tienen la experiencia necesaria para ejercer sus funciones?	<b>10</b>	8
<b>12</b>	¿Los empleados tienen experiencia necesaria y la predisposición para llevar acabo sus labores?	<b>10</b>	9
<b>13</b>	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el desarrollo de las actividades en el interior de la Institución?	<b>10</b>	4
<b>14</b>	¿Se analizan perfiles académicos antes del proceso de contratación? Están capacitados para el cargo	<b>10</b>	8
<b>15</b>	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	<b>10</b>	10
<b>16</b>	¿Existe sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	<b>10</b>	10
<b>17</b>	¿Las políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	<b>10</b>	9
<b>18</b>	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	<b>10</b>	4
<b>19</b>	¿El gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con él puesto?	<b>10</b>	7
	<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	126

**Realizado por:** Manuela Yasaca.



**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{126}{190} \times 100\%$$

$$= 0,63 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 63% MODERADO

Riesgo= 37% ALTO

**Análisis:**

Al realizar el análisis respectivo al entorno de control de la Cooperativa se pudo evidenciar que existe únicamente un control de forma verbal, no se documentan las funciones, sanciones y otras medidas de control que ayude al nivel administrativo a evaluar al personal. Después de aplicar las respectivas encuestas y entrevistas a los administradores de la Institución y de realizar la respectiva ponderación se puede obtener un 63% de Confianza y un nivel de Riesgo bastante alto en el ambiente de control por lo que se debe dejar por escrito todos los componentes de control.

#### 4.2.1.4. Cuestionario de control interno (segundo componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Establecimiento de Objetivos

**Tabla 10.** Establecimiento de Objetivos

Nr o.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y enfocados al desarrollo de las metas?		X		Los objetivos establecidos no son claros, no existe evaluación para medir el desempeño
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?		X		
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas establecidas?		X		
4	¿Es confiable la preparación de los Estados Financieros?	X			Se aplican los PCGA,
5	¿La Cooperativa cumple con todas las leyes y reglamentos establecidos por los organismos de control del país?	X			
<b>TOTAL</b>		2	3	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

#### 4.2.1.5. Matriz de evaluación (segundo componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Establecimiento de Objetivos

**Tabla 11.** Matriz de Evaluación Establecimiento de Objetivos

Nº	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Los Objetivos de la Cooperativa son claros y enfocados al desarrollo de las meras?	10	3
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?	10	5
3	¿L administración evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas establecidas?	10	0
4	¿Es confiable la preparación de los Estados Financieros?	10	10
5	¿La Cooperativa cumple con todas las leyes y reglamentos establecidos por los organismos de Control del país?	10	10
<b>TOTAL</b>		50	28

**Realizado por:** Manuela Yasaca.

**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{28}{50} \times 100\%$$

$$= 0,56 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 56% MODERADO

Riesgo= 44% ALTO

**Análisis:**

Al realizar el análisis de segundo componente referente al establecimiento de objetivos se obtiene un riesgo alto debido a la poca planificación estratégica evidenciando la falta de visión en el enfoque de los objetivos y metas, por otro lado, se destaca el cumplimiento con normas y reglamentos establecidos por lo organismos de control.

#### 4.2.1.6. Cuestionario de control interno (tercer componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Identificación de Eventos

**Tabla 12.** Identificación de Eventos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el nivel Administrativo?	X			
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	X			
3	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que el riesgo es identificado?	X			
4	¿Identificado el riesgo se difunde a todo el personal con la finalidad de evitarlos?		X		No existe un adecuado manejo de los riesgos laborales
<b>TOTAL</b>		4	1	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca

#### 4.2.1.7. Matriz de evaluación (tercer componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Identificación de Eventos

**Tabla 13.** Matriz de Evaluación Identificación de Eventos

N°	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el nivel Administrativo?	10	7
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	10	7
3	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que el riesgo es identificado?	10	9
4	¿Identificado el riesgo se difunde a todo el personal con la finalidad de evitarlos?	10	0
<b>TOTAL</b>		40	23

**Realizador por:** Manuela Yasaca

**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{23}{40} \times 100\%$$

$$= 0,58 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 58% MODERADO

Riesgo= 42% ALTO

**Análisis:**

Al analizar el tercer componente de control que trata sobre la identificación de riesgos se puede evidenciar que existe un porcentaje elevado de riesgo ya que las mismas son identificadas de forma verbal mas no existe un proceso adecuado en lo que respecta a la identificación, difusión y control de los riesgos

#### 4.2.1.8. Cuestionario de control interno (cuarto componente “evaluación de riesgos”)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Tabla 14.** Evaluación de Riesgos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	N O	N/A	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		X		No existe conocimiento de métodos de mitigación de riesgos.
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X		
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		X		
4	¿Se evalúan los riesgos relacionados con los objetivos de la Cooperativa y su impacto?		X		
<b>TOTAL</b>		0	4	0	-

Realizado por: Manuela Yasaca

#### 4.2.1.9. Matriz de evaluación (cuarto componente)

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Tabla 15.** Matriz de Evaluación de Riesgos

N°	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	10	2
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	10	4
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	10	2
4	¿Se evalúan los riesgos relacionados con los objetivos de la Cooperativa y su impacto?	10	3
<b>TOTAL</b>		40	11

Realizado por: Ma. Manuela Yasaca

**Formula:**

**CI-EC 11/23**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$CF = \frac{11}{40} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$= 0,28 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 28% BAJO

Riesgo= 72% MEDIO

**Análisis:**

Luego de proceder al análisis del cuarto componente se obtuvo un Riesgo Moderado y una Confianza baja en cuanto a las políticas de mitigación de riesgos evidenciando la falta de políticas claras para el tratamiento de los riesgos, la misma que en una entidad Financiera es primordial ya que hace uso de efectivo de terceras personas.

**4.2.1.10. Cuestionario de control interno: quinto componente, “respuesta al riesgo”**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Respuesta al Riesgo

**Tabla 16.** Respuesta al Riesgo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe controles que aseguran que las acciones del directorio se lleven a cabo de manera correcta?		X		Los controles que se aplican son limitados, falta de mecanismos que ayuden a identificar cambios en el funcionamiento de la Institución.
2	¿Existe una socialización sobre los riesgos que pueden afectar a la Cooperativa?	X			
3	¿La entidad está en capacidad de reaccionar de manera oportuna ante los riesgos del personal?	X			
4	¿Existe métodos de identificación de cambios que puedan afectar el correcto funcionamiento de la entidad		X		
<b>TOTAL</b>		2	2	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**4.2.1.11. Matriz de evaluación (quinto componente)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Respuesta al Riesgo

**Tabla 17.** Matriz de Evaluación Respuesta al Riesgo

N°	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Existe controles que aseguran que las acciones del directorio se lleven a cabo de manera correcta?	10	4
2	¿Existe una socialización sobre los riesgos que pueden afectar a la Cooperativa?	10	6
3	¿La entidad está en capacidad de reaccionar de manera oportuna ante los riesgos del personal?	10	4
4	¿Existe métodos de identificación de cambios que puedan afectar el correcto funcionamiento de la entidad	10	7
<b>TOTAL</b>		40	21

**Realizado por:** Manuela Yasaca



**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$CF = \frac{21}{40} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$= 0,53 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 53% MODERADO

Riesgo= 47% ALTO

**Análisis:**

Al analizar el quinto componente del control Interno se puede evidenciar el desconocimiento por parte de los directivos de la Cooperativa en cuanto al tratamiento de los riesgos, evidenciando la necesidad de contar con asesoramiento externo que ayude al nivel directivo el conocimiento de herramientas de control Interno.

**4.2.1.12. Cuestionario de control interno (sexto componente “actividades de control”)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Actividades de Control

**Subcomponente:** Tipos de Actividades de Control

**Tabla 18.** Tipos de Actividades de Control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones la realizan personas distintas?	X			
2	¿Cada área trabaja de manera conjunta y coordinada con las demás áreas de la Cooperativa?	X			
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	X			
4	¿Las transacciones se registran al momento en que los hechos ocurren?	X			
5	¿El acceso y utilización de los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para el personal autorizado?	X			
6	¿Cuentan con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		X		No existe un diseño para evaluación de desempeño
7	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X			
8	¿Se cumplen todas las políticas para la concesión de créditos de la cooperativa?	X			
<b>TOTAL</b>		7	1	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Subcomponente:** Control de los sistemas de información:

N o	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Posee la Cooperativa programas contables para el manejo en el área contable y de crédito?	<b>X</b>			
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que protejan las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	<b>X</b>			
3	¿El sistema ayuda al registro, supervisión de acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	<b>X</b>			
4	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	<b>X</b>			
5	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		5	0	0	-

**Realizado por:** Ma. Manuela Yasaca

#### 4.2.1.13. Matriz de evaluación sexto componente

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Actividades de Control

**Tabla 19.** Matriz de Evaluación Actividades de Control

Nº	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones la realizan personas distintas?	10	8
2	¿Cada área trabaja de manera conjunta y coordinada con las demás áreas de la Cooperativa?	10	8
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	9
4	¿Las transacciones se registran al momento en que los hechos ocurren?	10	10
5	¿El acceso y utilización de los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para el personal autorizado?	10	9
6	¿Cuentan con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	10	5
7	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	10	7
8	¿Se cumplen todas las políticas para la concesión de créditos de la cooperativa?	10	8
9	¿Posee la Cooperativa programas contables para el manejo en el área contable y de crédito?	10	10
10	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que protejan las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	10	9
11	¿El sistema ayuda al registro, supervisión de acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	10	9
12	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema	10	8
13	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	10	9
<b>TOTAL</b>		130	109

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$CF = \frac{109}{130} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$= 0,84 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 84% ALTO

Riesgo= 16% ALTO

### **Análisis:**

Los porcentajes obtenidos después del análisis del componente seis relacionado a las actividades de control demuestran que la Cooperativa al contar con un Software que ayude a las actividades de cada área, así como a la supervisión y evaluación, tiene un alto riesgo de que la información pueda ser manipulada de manera inapropiada, sin embargo, también facilita la obtención de información oportuna que ayuda al cumplimiento de presentación de información a los organismos de control.

**4.2.1.14. Cuestionario de control interno (séptimo componente “información y comunicación)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Información y Comunicación

**Subcomponente:** Información

**Tabla 20.** Información

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo sugerido?	X			
2	¿Se realizan reportes de forma continua, las misas que son revisadas en todos los niveles de la Cooperativa?	X			
3	¿El flujo de la información circula en sentido horizontal, vertical, ascendente y descendente?		X		La información se da de forma vertical del nivel jerárquico al personal
4	¿Se guardan archivos e información en lugares seguros donde la información esté protegida en caso de algún incidente?		X		Toda la información se encuentra en las oficinas en caso de alguna eventualidad se perdería dicha información
5	¿Los empleados tiene reglamentos, manuales, código de ética y demás normas que regula el funcionamiento de la Cooperativa?	X			
<b>TOTAL</b>		3	2	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Subcomponente:** Comunicación

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los datos que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X			
2	¿Existen canales de comunicación abiertos del nivel operativo al ejecutivo?	X			
3	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el manejo y desempeño de la Cooperativa?	X			
4	¿Son revisados por contabilidad de forma oportuna los comprobantes de egreso?	X			
5	¿Se comunica de manera oportuna reuniones de trabajo, asambleas y cualquier otro evento?	X			
<b>TOTAL</b>		5	0	0	-

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**4.2.1.15. Matriz de evaluación séptimo componente**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Información y Comunicación

**Tabla 21.** Matriz de Evaluación Informe y Comunicación

N°	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo sugerido?	10	9
2	¿Se realizan reportes de forma continua, las misas que son revisadas en todos los niveles de la Cooperativa?	10	8
3	¿El flujo de la información circula en sentido horizontal, vertical, ascendente y descendente?	10	5
4	¿Se guardan archivos e información en lugares seguros donde la información esté protegida en caso de algún incidente?	10	6

<b>5</b>	¿Los empleados tiene reglamentos, manuales, código de ética y demás normas que regula el funcionamiento de la Cooperativa?	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	¿Los datos que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	¿Existen canales de comunicación abiertos del nivel operativo al ejecutivo?	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el manejo y desempeño de la Cooperativa?	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	¿Son revisados por contabilidad de forma oportuna los comprobantes de egreso?	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	¿Se comunica de manera oportuna reuniones de trabajo, asambleas y cualquier otro evento?	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>82</b>

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$CF = \frac{82}{100} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$= 0,82 * 100$$

<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>15-50</b>	<b>ALTO</b>	BAJO
<b>51 – 75</b>	MEDIO	MODERADO
<b>76-95</b>	BAJO	<b>ALTO</b>

Confianza = 82% **ALTO**

Riesgo= 18% **ALTO**



**Análisis:**

Al término del análisis del Séptimo componente, Información y Comunicación se puede observar claramente que la comunicación no es la más adecuada, haciendo notorio que existe solo una línea de comunicación que sería de forma vertical, en cuanto al manejo de la información también es evidente que no cuentan con respaldos que ayuden a la continuidad de las actividades en caso de existir catástrofes.

**4.2.1.16. Cuestionario de control interno (octavo componente “supervisión)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Supervisión

**Tabla 22.** Supervisión

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades que desempeñan?	X			
2	¿Se realizan tomas físicas entre los registros y los recursos de la Cooperativa?		X		No existe personal a cargo de esa actividad
3	¿Se analizan Informes de auditorías?	X			
4	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes presentados por la Gerencia?	X			
5	¿La Comisión de Créditos analiza los informes de Cartera vencida?	X			
6	¿Se comunica hallazgos a los Jefes inmediatos con la finalidad de tomar medidas correctivas?		X		No se cumple con las observaciones de auditorías anteriores
<b>TOTAL</b>		4	2	0	-

**Realizado por:** Ma. Manuela Yasaca

**4.2.1.17. Matriz de evaluación (octavo componente)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote

**Componente:** Supervisión

**Tabla 23.** Matriz de Evaluación Supervisión

N <sup>o</sup>	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Se supervisa al personal en las actividades que desempeñan?	10	7
2	¿Se realizan tomas físicas entre los registros y los recursos de la Cooperativa?	10	3
3	¿Se analizan Informes de auditorías?	10	8
4	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes presentados por la Gerencia?	10	9
5	¿La Comisión de Créditos analiza los informes de Cartera vencida?	10	8
6	¿SE comunica hallazgos a los Jefes inmediatos con la finalidad de tomar medidas correctivas?	10	5
<b>TOTAL</b>		60	40

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Formula:**

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Donde:

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{40}{60} \times 100\%$$

$$= 0,67 * 100$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

Confianza = 67% MODERADO

Riesgo= 33% ALTO

**Análisis:**

Al analizar el octavo componente de la Supervisión se puede observar un porcentaje alto de riesgo ya que no se siguen las recomendaciones hechas por exámenes anteriores evidencian la falta de mejoramiento en aspectos de riesgo de Cooperativa

**4.2.2. Análisis financieros a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.**

Para el desarrollo de este procedimiento fueron necesarios los Estados de Situación Financiera de la Institución de los años 2013 y 2014 los mismos que se presentan a continuación:

**Tabla 24.** Balances 2013 - 2014

COAC C.C. INDIGENA GUAMOTE		
BALANCE DE SITUACION GENERAL		
GRUPO	Saldo al	Saldo al
	31 de Dic/ 2013	31 de Dic/ 2014
<b>ACTIVOS</b>		
Fondos disponibles	100651,70	24663,82
Cartera de Crédito	312412,41	240290,75
Provisión Cartera	-20302,83	-20957,93
Cuentas por Cobrar	34649,46	2943,47
Propiedades y equipos	24516,49	99661,49
Depreciación Acumulada	-13108,59	-16573,00
Gastos diferidos	2800,05	1680,03
Otros activos	591,90	1049,40
Provisión otros activos irre recuperables		
<b>Total Activos</b>	<b><u>442210,59</u></b>	<b><u>332758,03</u></b>
<b>PASIVOS</b>		
Intereses por Pagar	<b>2120,63</b>	<b>415,82</b>
Obligaciones con el publico	308893,09	205057,10

Retenciones fiscales	<b>9213,98</b>	<b>723,12</b>
Obligaciones patronales	<b>5462,00</b>	<b>850,59</b>
Otros por pagar	1173,01	1173,01
Otros Pasivos	0,00	5,64
<b>Total Pasivos</b>	<b><u>326862,71</u></b>	<b><u>208225,28</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	80574,72	85196,57
Reservas	13626,22	29441,47
(Utilidad) Pérdidas Acumuladas	5171,94	5171,94
(Utilidad) Perdida del Ejercicio	15975,00	4722,77
<b>Total Patrimonio</b>	<b>115347,88</b>	<b>124532,75</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>442210,59</b>	<b>332758,03</b>
<b>INGRESOS</b>		
Intereses cta. Ahorros	1709,57	1309,13
Cartera de créditos comercial	808,65	24,64
Cartera de créditos de vivienda	784,13	942,04
Cartera de créditos de microempresa	61537,59	56363,05
De mora	12809,63	7450,32
Notificaciones	2853,84	4298,01
Otros	15051,61	
Otros ingreso	350,00	
Cuotas de ingreso	284,00	467,92
Servicios administrativos	4147,73	2894,60
Interés y comisión de ejercicios anter	2946,72	
Seguro de desgravamen	4088,76	2813,59
Comisiones bono de desarrollo h	4455,36	4404,85
<b>Total Ingresos</b>	<b>111827,59</b>	<b>80968,15</b>
<b>GASTOS</b>		
Prov. depósitos a la vista	5201,84	4181,24
Ahorro encaje	0,39	25,88
Interés certificados aportación	33,31	29,78
Depósitos a plazo	6763,16	5989,93
<b>PROVISIONES</b>		
Cartera de crédito consumo	0,00	232,69

Cartera de crédito microempresa	10228,40	3581,24
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>		
Remuneraciones mensuales	19384,44	18280,35
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>		
Décimo tercer sueldo	1615,39	1719,11
Décimo cuarto sueldo	1272,73	1116,17
Aporte al IESS	2355,56	2221,31
Fondo de reserva	1275,36	1324,48
Vacaciones		1134,46
Bonificaciones		450,00
Uniformes		128,00
Capacitación		298,20
Refrigerio	1812,64	52,50
<b>HONORARIOS</b>		
<b>DIRECTORES</b>	520,00	201,60
Capacitación		995,01
Honorarios profesionales	1766,00	9227,65
<b>SERVICIOS VARIOS</b>		
Movilización, fletes y embalaje	688,37	314,64
Publicidad y propaganda	975,35	1240,22
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		
Teléfono	1167,26	1155,35
Energía	342,16	321,85
Agua	32,41	15,80
Correos	54,31	57,65
Aseo y limpieza	15,00	
<b>SEGUROS</b>		
Seguro de desgravamen	2766,47	2894,91
Soat vehículos	25,25	
Matricula moto	70,19	
Arrendamientos	2956,80	2956,80
Viáticos funcionarios	200,00	
Viáticos directivos	80,00	

Capacitación funcionarios	502,40	
Capacitación directivos	150,00	
Gasto de adecuación	492,48	
OTROS SERVICIOS		
Suscripciones	168,00	67,20
Credit report	336,00	1080,80
Sitetrior	252,00	84,00
Switchorm	139,79	89,77
Auditoria externa	1377,89	497,77
Judiciales y Notariales		453,48
Combustible		192,85
Refrigerio		1301,74
DEPRECIACIONES		
Muebles, enseres y equipo de of	826,88	1028,40
Equipos de computación	1405,91	1374,69
Unidades de transporte	907,53	1061,32
Otros	59,06	
AMORTIZACIONES		
Programas de computación	2613,30	1120,02
OTROS GASTOS		
Suministros diversos	1414,88	1149,66
Mantenimiento y reparaciones	957,48	1341,67
Útiles de aseo y limpieza	59,62	115,25
OTROS		
Afiliación red de estructuras	487,20	235,20
Gastos bancarios	99,10	47,61
Imprevistos	498,17	2779,11
Otros gastos	8125,41	1655,10
Interés y Comisiones devengados		223,93
Contribución Seps		198,99
<b>T O T A L G A S T O S:</b>	<b>82475,89</b>	<b>76245,38</b>
<b>EXCEDENTE DEL PERIODO:</b>	<b>29351,70</b>	<b>4722,77</b>

Fuente: Archivos del COAC. Cámara de Comercio

**Tabla 25.** Análisis vertical de los estados financieros

<b>GRUPO</b>	<b>Saldo 31 Dic. 2013</b>	<b>Análisis Vertical</b>	<b>Saldo 31 Dic. 2014</b>	<b>Análisis Vertical</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
<b>ACTIVOS</b>						
Fondos disponibles	100651,7	22,76%	24663,82	7,41%	-75987,88	-75%
Cartera de Crédito	312412,41	70,65%	240290,75	72,21%	-72121,66	-23%
Provisión Cartera	-20302,83	-4,59%	-20957,93	-6,30%	-655,1	3%
Cuentas por Cobrar	34649,46	7,84%	2943,47	0,88%	-31705,99	-92%
Propiedades y equipos	24516,49	5,54%	99661,49	29,95%	75145	307%
Depreciación Acumulada	-13108,59	-2,96%	-16573	-4,98%	-3464,41	26%
Gastos diferidos	2800,05	0,63%	1680,03	0,50%	-1120,02	-40%
Otros activos	591,9	0,13%	1049,4	0,32%	457,5	77%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>442210,59</b>	<b>100%</b>	<b>332758,03</b>	<b>100%</b>	<b>-109452,6</b>	<b>-25%</b>
<b>PASIVOS</b>						
Intereses por pagar	<b>2120,63</b>	0,65%	<b>415,82</b>	0,20%	1704,81	-80%
Obligaciones con el público	308893,09	94,50%	205057,1	98,48%	103835,99	-34%
Retenciones fiscales	<b>9213,98</b>	2,82%	<b>723,12</b>	0,35%	8490,86	-92%
Obligaciones patronales	<b>5462</b>	1,67%	<b>850,59</b>	0,41%	4611,41	-84%
Otros por pagar	1173,01	0,36%	1173,01	0,56%	0	0%
Otros Pasivos	0	0,00%	5,64	0,00%	-5,64	0%
<b>TOTAL</b>	<b>326862,71</b>	<b>100,00%</b>	<b>208225,28</b>	<b>100,00%</b>	<b>118637,43</b>	<b>-36%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	80574,72	69,85%	85196,57	68,41%	-4621,85	6%
Reservas	13626,22	11,81%	29441,47	23,64%	-15815,25	116%
(Utilidad) Pérdidas Acumuladas	5171,94	4,48%	5171,94	4,15%	0	0%
(Utilidad) Perdida del Ejercicio	<b>15975</b>	13,85%	<b>4722,77</b>	3,79%	11252,23	-70%
Total Patrimonio	<b>115347,88</b>	<b>100,00%</b>	<b>124532,75</b>	<b>100,00%</b>	<b>-9184,87</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>442210,59</b>		<b>332758,03</b>		<b>109452,56</b>	<b>-25%</b>
<b>INGRESOS</b>						

Intereses cta. Ahorros	1709,57	1,53%	1309,13	1,62%	-400,44	-23,42%
Cartera de créditos comercial	808,65	0,72%	24,64	0,03%	-784,01	-96,95%
Cartera de créditos de vivienda	784,13	0,70%	942,04	1,16%	157,91	20,14%
Cartera de créditos de microempresa	61537,59	55,03%	56363,05	69,61%	-5174,54	-8,41%
De mora	12809,63	11,45%	7450,32	9,20%	-5359,31	-41,84%
Notificaciones	2853,84	2,55%	4298,01	5,31%	1444,17	50,60%
Otros	15051,61	13,46%		0,00%	-15051,61	-100,00%
Otros ingreso	350,00	0,31%		0,00%	-350	-100,00%
Cuotas de ingreso	284	0,25%	467,92	0,58%	183,92	64,76%
Servicios administrativos	4147,73	3,71%	2894,6	3,57%	-1253,13	-30,21%
Interés y comisión de ejercicios anteriores	2946,72	2,64%		0,00%	-2946,72	-100,00%
Seguro de desgravamen	4088,76	3,66%	2813,59	3,47%	-1275,17	-31,19%
Comisiones bono de desarrollo humano	4455,36	3,98%	4404,85	5,44%	-50,51	-1,13%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>111827,59</b>	<b>100,00%</b>	<b>80968,15</b>	<b>100,00%</b>	<b>-30859,44</b>	<b>-27,60%</b>
<b>GASTOS</b>						
Prov. depósitos a la vista	5201,84	6,31%	4181,24	5,48%	-1020,6	-19,62%
Ahorro encaje	0,39	0,00%	25,88	0,03%	25,49	6535,90%
Interés certificados aportación	33,31	0,04%	29,78	0,04%	-3,53	-10,60%
Depósitos a plazo	6763,16	8,20%	5989,93	7,86%	-773,23	-11,43%
<b>PROVISIONES</b>						
Cartera de crédito consumo	0		232,69	116,94%	232,69	
Cartera de crédito microempresa	10228,4	12,40%	3581,24	4,70%	-6647,16	-64,99%



GASTOS DE PERSONAL						
Remuneraciones mensuales	19384,44	23,50%	18280,35	23,98%	-1104,09	-5,70%
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>						
Décimo tercer sueldo	1615,39	1,96%	1719,11	2,25%	103,72	6,42%
Décimo cuarto sueldo	1272,73	1,54%	1116,17	1,46%	-156,56	-12,30%
Aporte al IESS	2355,56	2,86%	2221,31	2,91%	-134,25	-5,70%
Fondo de reserva	1275,36	1,55%	1324,48	1,74%	49,12	3,85%
Vacaciones	0	0,00%	1134,46	24,02%		
Bonificaciones	0	0,00%	450	0,59%		
Uniformes	0	0,00%	128	0,17%		
Capacitación	0	0,00%	298,2	0,39%		
Refrigerio	1812,64	2,20%	52,5	0,07%	-1760,14	-97,10%
<b>HONORARIOS</b>						
DIRECTORES	520	0,63%	201,6	0,26%	-318,4	-61,23%
Capacitación	0		995,01	21,07%		
Honorarios profesionales	1766	2,14%	9227,65	12,10%	7461,65	422,52%
<b>SERVICIOS VARIOS</b>						
Movilización, fletes y embalaje	688,37	0,83%	314,64	0,41%	-373,73	-54,29%
Publicidad y propaganda	975,35	1,18%	1240,22	1,63%	264,87	27,16%
<b>SERVICIOS BASICOS</b>						
Teléfono	1167,26	1,42%	1155,35	1,52%	-11,91	-1,02%
Energía	342,16	0,41%	321,85	0,42%	-20,31	-5,94%
Agua	32,41	0,04%	15,8	0,02%	-16,61	-51,25%
Correos	54,31	0,07%	57,65	0,08%	3,34	6,15%
Aseo y limpieza	15	0,02%		0,00%	-15	-100,00%
<b>SEGUROS</b>						
Seguro de desgravamen	2766,47	3,35%	2894,91	3,80%	128,44	4,64%
Soat vehículos	25,25	0,03%		0,00%	-25,25	-100,00%
Matricula moto	70,19	0,09%		0,00%	-70,19	-100,00%
Arrendamientos	2956,8	3,59%	2956,8	3,88%	0	0,00%
Viáticos funcionarios	200	0,24%		0,00%	-200	-100,00%
Viáticos	80	0,10%		0,00%	-80	-100,00%

directivos						
Capacitación funcionarios	502,4	0,61%		0,00%	-502,4	-100,00%
Capacitación directivos	150	0,18%		0,00%	-150	-100,00%
Gasto de adecuación	492,48	0,60%		0,00%	-492,48	-100,00%
OTROS SERVICIOS		0,00%		0,00%		
Suscripciones	168	0,20%	67,2	0,09%	-100,8	-60,00%
Credit report	336	0,41%	1080,8	1,42%	744,8	221,67%
Sitetrior	252	0,31%	84	0,11%	-168	-66,67%
Switchorm	139,79	0,17%	89,77	0,12%	-50,02	-35,78%
Auditoria externa	1377,89	1,67%	497,77	0,65%	-880,12	-63,87%
Judiciales y Notariales		0,00%	453,48	0,59%		
Combustible		0,00%	192,85	0,25%		
Refrigerio		0,00%	1301,74	1,71%		
DEPRECIACIONES		0,00%		0,00%		
Muebles, enseres y equipo de oficina	826,88	1,00%	1028,4	1,35%	201,52	24,37%
Equipos de computación	1405,91	1,70%	1374,69	1,80%	-31,22	-2,22%
Unidades de transporte	907,53	1,10%	1061,32	1,39%	153,79	16,95%
Otros	59,06	0,07%		0,00%	-59,06	-100,00%
AMORTIZACIONES		0,00%		0,00%		
Programas de computación	2613,3	3,17%	1120,02	1,47%	-1493,28	-57,14%
OTROS GASTOS		0,00%		0,00%		
Suministros diversos	1414,88	1,72%	1149,66	1,51%	-265,22	-18,75%
Mantenimiento y reparaciones	957,48	1,16%	1341,67	1,76%	384,19	40,13%
Útiles de aseo y limpieza	59,62	0,07%	115,25	0,15%	55,63	93,31%
OTROS		0,00%		0,00%		
Afiliación red de estructuras	487,2	0,59%	235,2	0,31%	-252	-51,72%
Gastos bancarios	99,1	0,12%	47,61	0,06%	-51,49	-51,96%
Imprevistos	498,17	0,60%	2779,11	3,64%	2280,94	457,86%
Otros gastos	8125,41	9,85%	1655,1	2,17%	-6470,31	-79,63%
Interés y Comisiones		0,00%	223,93	0,29%		

devengados						
Contribución Seps		0,00%	198,99	0,26%		
<b>TOTAL GASTOS:</b>	<b>82475,89</b>	<b>100,00%</b>	<b>76245,38</b>	<b>258,93%</b>	<b>-6230,51</b>	<b>-7,55%</b>
EXCEDENTE DEL PERIODO:	<b>29351,70</b>		<b>4722,77</b>		<b>-24628,93</b>	<b>-83,91%</b>

Realizado por: Manuela Yasaca

- **Análisis Vertical y Horizontal**

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA.**

### **RESULTADOS**

En el análisis horizontal se evidenciaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., ha disminuido en un porcentaje del 25% en sus activos, en un 36% en sus pasivos, un crecimiento del 8% en el Patrimonio, los ingresos se disminuyeron en el 27,60% y los gastos decrecieron en un 7,55% en relación a la comparación del año anterior

Por la disminución significativa en sus activos, básicamente en Cartera de Créditos se disminuyó su rentabilidad en un 83,91%

En este análisis se verificó que el 65.91% de los activos de la Cooperativa se encuentra en Cartera de Créditos distribuidos en Cartera de Créditos: Consumo y Microempresa, se verifica que la Cooperativa otorga una gran cantidad de Microcréditos siendo el 98.81% con relación al total de la cartera

Se evidenció además que la institución financiera posee en un 24.97% de sus activos distribuidos en propiedad planta y equipo, y en un 90.26% en relación al total de propiedades y equipos está en la cuenta de terrenos

Del 100% del porcentaje de los pasivos el 58.85% corresponde a depósitos a la vista, el 15.05% Depósitos a Plazo Fijo, siendo estas cuentas importantes para la generación de

ingresos al momento de otorgar créditos. Se evidencia además que la Cooperativa no posee créditos con terceros u otras Instituciones Financieras

En la cuenta patrimonio el 69,50% corresponde a fondos aportados por los socios en certificados de aportación, el 23,34% a Reservas Legales y Especiales y un 6.48% a utilidades acumuladas

Los ingresos están distribuidos por los servicios que la Cooperativa presta a sus socios y clientes convirtiéndose en un 81,26% del total de sus ingresos los intereses y descuentos ganados como: intereses en cuentas de ahorros que la Cooperativa mantiene en otras instituciones financieras, los intereses en cartera de créditos y mora

Los gastos están distribuidos en un 13.41% en intereses pagados por ahorros e inversiones a los socios y clientes y en un 81.03% en gastos operacionales

- **EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LOS AÑOS 2013 Y 2014**

**Tabla 26.** Evolución de la Cartera de Crédito

<b>Crédito</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Consumo</b>	\$ 583,08	\$ 23.559,77
<b>Microempresa</b>	\$ 311.831,33	\$216.730,98
<b>Total</b>	<b>\$ 312.414,41</b>	<b>\$ 240.290,75</b>

**Realizado por:** Manuela Yasaca

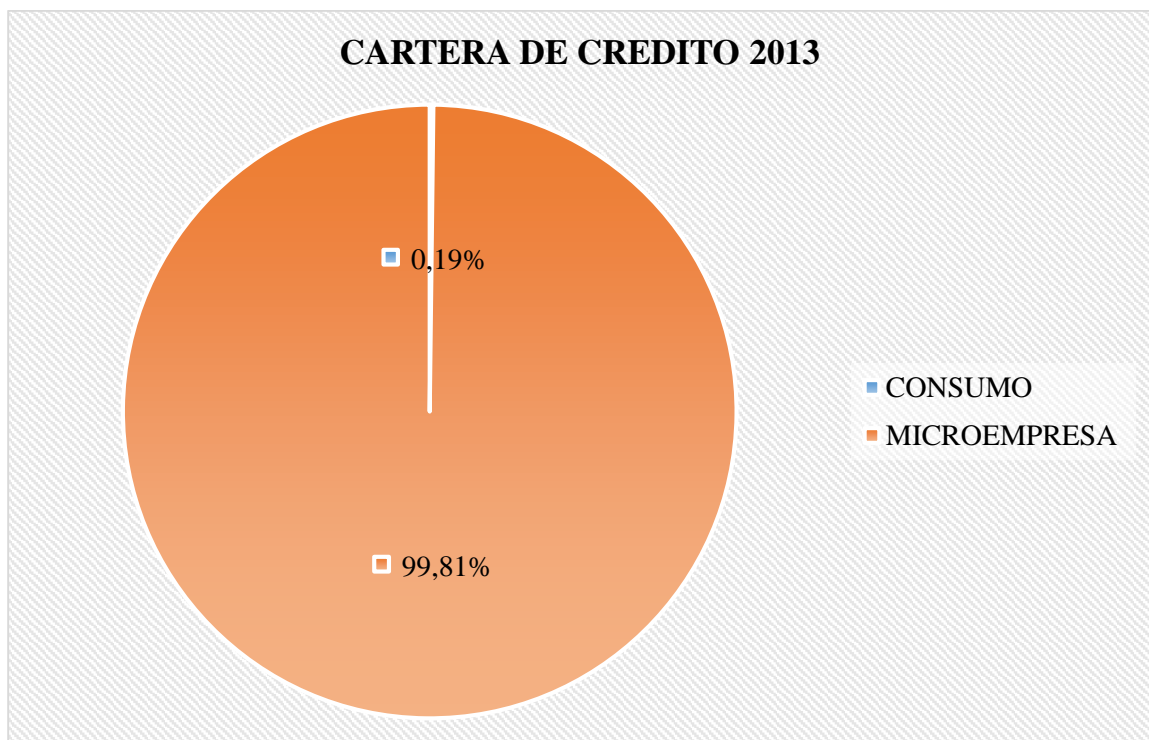
Formula:

**Tabla 27.** Formula Evolución de Cartera

Fórmula	2013	2014	%
$\text{porcentaje de creditos} = \frac{\text{consumo}}{\text{total cartera}} * 100$	$= \frac{583,08}{312.414,41} * 100 = 0,19 \%$	$= \frac{23.559,77}{240.290,75} * 100 = 9,80 \%$	=9,80 - 0,19= <b>9,61</b>
$\text{porcentaje de creditos} = \frac{\text{Microempresa}}{\text{total cartera}} * 100$	$= \frac{311.831,33}{312.414,41} * 100 = 99,81 \%$	$= \frac{216730,98}{240.290,75} * 100 = 90,20 \%$	=90,20-99,81= <b>-9,61</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

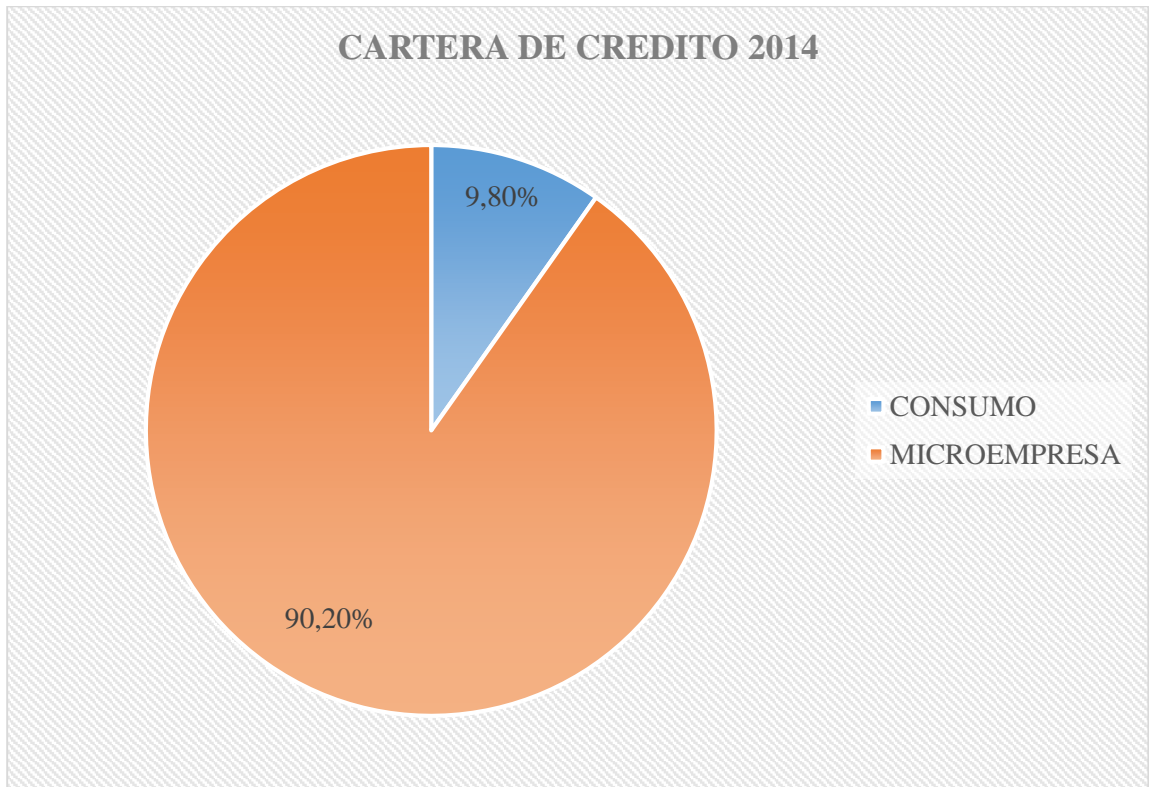
Realizado por: Manuela Yasaca

**Gráfico 3.** Cartera de Crédito 2013



Realizado por: Manuela Yasaca

**Gráfico 4.** Cartera de Crédito 2014



**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Análisis:** La variación en cartera de Crédito entre los años 2013 y 2014 es de 9,61% siendo este más representativo en la cartera de crédito de consumo indicando un aumento en el porcentaje de solicitudes en dicha cartera, también se puede evidenciar una baja de créditos solicitados para la Microempresa en el año 2014, esto surge por la economía Guamoteña la cual incentiva el consumo dejando de lado proyectos de emprendimiento, Sin embargo la cartera de créditos en el 2014 es significativamente menor a la del 2013.

## **APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS**

- **Razón de liquidez: razón corriente**

$$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

**Tabla 28.** Razón de Liquidez

2013	2014
$\frac{427.410,74}{326.862,71}$ <p>= 1,31</p>	$\frac{246.940,11}{208.225,28}$ <p>= 1,19</p>
<p><b>Análisis:</b> La institución es capaz de hacerse cargo de sus deudas a corto plazo, es decir que por cada dólar que debían cancelar quedan 0.31 en el año 2013 y 0.19 centavos en el año 2014, sin embargo, en ambos años está por debajo de los niveles aceptados que es del 1,50</p>	

Realizado por: Manuela Yasaca

- **Índice de liquidez global**

$$\frac{\text{TOTAL ACTIVO}}{\text{TOTAL PASIVO}}$$

**Tabla 29.** Índice de Liquidez Global

2013	2014
$\frac{442.210,59}{326.862,71}$ <p>= 1,35</p>	$\frac{332.758,03}{208.225,28}$ <p>= 1,60</p>
<p><b>Análisis:</b> La Cooperativa demuestra que está en capacidad de cumplir con sus acreedores tanto a corto y largo plazo usando sus activos evidenciando un índice en crecimiento en el año 2014.</p>	

Realizado por: Manuela Yasaca

- **Razón de endeudamiento**

- **Razón de solidez**

$$\frac{\text{PASIVOS TOTALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

**Tabla 30.** Razón de Solidez

2013	2014
$\frac{326.862,71}{442.210,59}$ $= 0,74$ $0,74 * 100 = 74\%$	$\frac{208.225,28}{332.758,03}$ $= 0,63$ $0,63 * 100 = 63\%$
<p><b>Análisis:</b> El porcentaje en el 2013 de 74% indica que la mayoría de sus activos está financiada por sus acreedores tanto a corto como a largo plazo, sin embargo, en el 2014 se evidencia una disminución en este porcentaje evidenciando mayor participación del patrimonio en sus activos.</p>	

**Realizado Por:** Manuela Yasaca

➤ Razón de Endeudamiento Total

$$\frac{PASIVOS TOTALES}{PATRIMONIO}$$

**Tabla 31.** Razón de Endeudamiento Total

2013	2014
$\frac{326.862,71}{115.347,88}$ $= 2,83$	$\frac{208.225,28}{124.532,75}$ $= 1,67$
<p><b>Análisis:</b> La Cooperativa en su endeudamiento con terceros representa un porcentaje alto con respecto al patrimonio de la Institución, esto indica que se pueden cubrir sus deudas con terceros a corto y largo plazo, pero representa un alto riesgo para sus accionistas.</p>	

**Realizado por:** Manuela Yasaca



➤ **Razón de Apalancamiento**

$$\frac{ACTIVOS\ TOTALES}{PATRIMONIO}$$

**Tabla 32.** Razón de Apalancamiento

2013	2014
$\frac{224.210,59}{115.347,88}$ $= 3,83$	$\frac{332.758,03}{124.532,75}$ $= 2,67$

**Análisis:** Se puede evidenciar que la Cooperativa tiene un alto nivel de aporte en su patrimonio los cuales se puede cubrir con sus activos, este nivel de aporte se incrementa en el año 2014 lo cual constituye mayor nivel de endeudamiento con sus socios.

**Realizado por:** Manuela Yasaca

- **Morosidad**

$$\frac{Cartera\ que\ no\ devenga\ interes\ +\ Cartera\ vencida}{Cartera\ bruta}$$

**Tabla 33.** Morosidad

2013	2014
$\frac{67.931,68}{292.109,58}$ $= 23.26\%$	$\frac{54.781,40}{219332,82}$ $= 24.98\%$

**Análisis:** Al 31 de diciembre de 2013 se observa que la entidad cuenta con un monto de \$67931.68 de cartera en riesgo siendo el 23.26% como indicador de morosidad, de igual manera en el año 2014 con un valor de \$54781,40 representando el riesgo crediticio del 24.98% los mismos que son altos en comparación a lo establecido del

10%, evidenciando la falta de gestión de cobros.

**Realizado por:** Manuela Yasaca

**Tabla 34.** Hoja de Hallazgos

**CI-HA 1/2**

Nº	REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	CI-EC-1/23	Existe un código de ética establecida, pero la misma no es difundida	Según el Art. 2 del Código de ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. El código de ética debe ser aplicado por todos los funcionarios y representantes de la institución	Falta de socialización del código de ética establecido	Incumplimiento de La normativa vigente por desconocimiento de las de los empleados de la Institución
2	CI-EC-1/23	La Institución no se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y similares	Según el art. 3 literal e. El personal debe estar capacitado permanentemente con la finalidad de cumplir con sus actividades diarias de manera eficiente y eficaz	Inexistentes políticas de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal	Trabajo realizado de manera incorrecta, incumplimiento de nuevas normativas impuestas por los organismos de Control.
3	CI-EC-1/23	No existe reconocimiento para el personal que alcanza un buen desempeño	Art. 5 literal e), del Estatuto. Políticas de incentivos establecen políticas de incentivos para el personal	Falta de presupuesto para desarrollar programas de incentivos para el personal	Desinterés por parte del personal al realizar sus actividades diarias, falta de empoderamiento
4	CI-EC-2/23	No tienen definido claramente el organigrama estructural y Funcional las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia	De acuerdo al Plan de Fortalecimiento Institucional no existe un organigrama establecido en la Institución pero no está definido claramente las responsabilidades.	Falta de compromiso en la elaboración del manual de funciones que delimite las responsabilidades de las personas que laboran en la Cooperativa	Existen procesos que son realizadas por más de una persona, creando conflicto al momento de identificar responsabilidades
5	CI-EC-2/23	No existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el desarrollo de las actividades en el interior de la Institución	Según el Plan de Fortalecimiento Institucional no se cumple con las actividades propias del área de trabajo por desconocimiento	Falta de documentos que regulen las actividades que se deben desarrollar en cada departamento	Duplicadas o supresión de funciones actividades repetidas por dos o más funcionarios y otras que ninguno lo realiza
6	CI-EC-6/23	Los Objetivos Estratégicos de la Cooperativa no son claros y no están enfocados al desarrollo de	Según el Plan estratégico en el establecimiento de objetivos para alcanzar metas propuestas, poca socialización y evaluación de	Inexistente política de evaluación de objetivos en concordancia de metas propuestas	Desconocimiento de los objetivos alcanzados y de aquellos que no se están cumpliendo,

		las metas, no son difundidas y evaluadas periódicamente	resultados		desconocimiento de la situación actual de la Cooperativa.
7	CI-EC-14/23	La Institución no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera	Según el plan de fortalecimiento de la Cooperativa señala que debe existir indicadores de evaluación administrativa y financiera	No se aplican indicadores por desconocimiento de las mismas, por falta de personal que esté capacitado en esta área	No se pueden identificar áreas críticas a mejorar ya que no existe un punto de partida para la evaluación
8	CI-EC-18/23	El flujo de la información circula en sentido vertical	De acuerdo al cuestionario de control interno se pudo evidenciar que existe una forma de comunicación vertical evidenciando claramente los niveles jerárquicos en la institución	Poca o nula comunicación de aspectos importantes entre empleados y administrativos	Desconocimiento de nuevos planes, programas o aspectos de importancia
9	CI-EC-18/23	No se guardan los archivos e información en lugares seguros donde la información esté protegida en caso de algún incidente	Según la visita a las instalaciones y de acuerdo al cuestionario de control interno aplicados a los empleados de la institución se pudo evidenciar que los archivos no están protegidos ante cualquier eventualidad	Archivo de documentación de manera inapropiada, en caso de incidentes se perdería la mayor parte de información importante	Institución desprotegida en caso de incidentes donde se podría perder información valiosa.
10	CI-EC-18/23	No se comunica los hallazgos a los Consejos para la toma de medidas correctivas	Según art. 25, atribuciones del Consejo de Vigilancia. Los hallazgos identificados en anteriores auditorias anteriores no comunicadas para mejorar áreas críticas	Poca comunicación, canales de comunicación estrictas las que no permiten la fluidez de información relevante	Puntos críticos descubiertos sin dar el tratamiento necesario para mejorarlos, incumplimiento de las observaciones en auditorias anteriores

Realizado por: Manuela Yasaca.

#### **4.2.3. Comunicación de resultados – Carta a Gerencia**

Guamote, 01 de marzo del 2016

Señor.

Esteban Yucailla

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo deseando le el mejor de los éxitos en sus altas y delicadas funciones en progreso de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote, me permito informarle:

Como es de su conocimiento se está desarrollando una evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera de la Institución a quien usted dirige, a través de la aplicación del COSO II para la evaluación del Control Interno, es mi responsabilidad emitir mi opinión en un informe sobre la seguridad razonable que logra dicho sistema, el proceso como es de su conocimiento se desarrolló observando los PCGA's y todas las leyes y reglamentos que rigen las actividades de la Institución.

En mi criterio el sistema de control interno es deficiente por lo tanto no permite tener una seguridad razonable dejando a la intemperie el control de los problemas propios en las actividades diarias como: Cartera, morosidad. Liquidez riesgos Financieros, para la cual me he permitido poner a consideración conclusiones y recomendaciones que se adjuntan en el presente informe

Por la atención que se digna dar a la presente desde ya mis agradecimientos.

Atentamente,

María Manuela Yasaca

- **INFORME DE RESULTADOS**

Al realizar la evaluación en la parte de la gestión administrativa se pudo evidenciar:

- Falta de conocimiento de la misión, visión y objetivos Institucionales

Conclusión. - Una Institución donde el personal no conoce su razón de ser, su visión y la forma de alcanzar sus metas está destinada a fracasar, la evaluación dio como resultado el poco nivel de empoderamiento que existe.

Recomendación. - Se recomienda impulsar el empoderamiento en el personal de la Cooperativa, colocar la misión, visión y objetivos en lugares visibles, dar charlas al personal sobre la importancia de la razón de ser, la proyección de la Institución y sobre todo de lo importante que son cada uno de ellos para alcanzar las metas propuestas.

- Poca capacitación al personal

Conclusión. - La evaluación al personal demuestra que no se cumple con las políticas de capacitación al personal, en áreas tan sensibles como la atención al cliente, siendo este sector la primordial, la razón de ser de toda institución

Recomendación. - Al Gerente que impulse capacitaciones para el personal con la finalidad de mejorar sus procesos diarios y brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios de sus servicios.

- Bienestar Social

Conclusión. - Se evidencia que se cumple muy poco con la política de actividades sociales con la finalidad de crear lazos de amistad en el personal de la Institución.

Recomendación. - Al Gerente, gestionar mayor número de actividades sociales con el personal con la finalidad de crear lazos de amistad en el personal contribuyendo a mejorar el clima laboral existente.

- Satisfacción de Clientes.

Conclusión. - Existe un alto nivel de satisfacción de usuarios del servicio, sin embargo, hay que mejorar en ciertos aspectos como la rapidez en la atención.

Recomendación. - Al Consejo de Vigilancia y a la Gerencia, apoyar políticas de capacitación, en áreas de atención al cliente con la finalidad de brindar mejor atención a los usuarios de los servicios.

- Cartera de Crédito

Conclusión. - Existe un bajo porcentaje en la atención de créditos, se tardan más de los plazos definidos en el otorgamiento de créditos, y una vez entregado el mismo existe un alto nivel de cartera vencida.

Recomendación. - Al Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente poner mayor énfasis en actividades tanto de colocación y recuperación de cartera de Crédito.

En cuanto a la Evaluación de Gestión Financiera se pudieron obtener los siguientes resultados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote, en los años evaluados (2013-2014) muestra un alto nivel de endeudamiento sin embargo en ambos años tiene como cubrirlos con sus activos y con los aportes de capital de sus socios cooperativos, representa una baja utilidad por lo que se recomienda.

### **Recomendaciones.**

Al Consejo de Vigilancia. - Que verifique los procesos de endeudamiento, colocación y recuperación de cartera, con la finalidad de preservar los fondos propios y de los socios cooperativos, crear políticas de protección de los recursos del público, supervisar los procesos de recuperación de la cartera vencida.

## CONCLUSIONES

Al desarrollar la Evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en el periodo 2013–2014 se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La Evaluación de los procesos Administrativos y Financieros a través de Indicadores de gestión permitió medir el grado de desempeño, evidenciando falencias en áreas críticas en la gestión Administrativa y Financiera.
- Al aplicar indicadores en el área Financiera se evidencia el decrecimiento de los Activos, Pasivos e Ingresos disminuyendo así la utilidad poniendo en riesgo la liquidez y solvencia de la Institución, se evidencia un aumento del patrimonio este aumento se debe al aporte de capital de los socios y el incremento del Fondo irrepatriable de reservas
- La Institución tiene áreas en las que debe mejorar con el afán de brindar mejor atención a los usuarios de sus servicios y crecer en el mercado.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Consejos de Administración, Vigilancia y a la Gerencia los siguientes:

- Realizar capacitaciones permanentes a los funcionarios de la Institución con la finalidad de que desarrollen todos los procesos de sus funciones de forma eficiente y eficaz, cumpliendo con la normativa vigente.
- Dar cumplimiento a las Políticas de Crédito tanto al momento de otorgarlos como para la recuperación de la misma, con la finalidad de reducir los porcentajes de la cartera vencida.
- Revisar las políticas crediticias de la Institución para evitar endeudamientos innecesarios y poner en riesgo la capacidad de pago.
- Socializar tanto al personal como al público en general la misión, visión, objetivos institucionales con la finalidad de crear empoderamiento de la Institución.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Baquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Madrid: Profit.
2. Bravo, M. (2011). Contabilidad General. 10ª ed. Quito: Escobar.
3. Contraloría General del Estado. (2001). Manual de Auditoria de Gestión. Quito: CGE.
4. Miño, G.W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Quito: Editogram S.A
5. Maldonado, M. K. (2011). Auditoría de gestión. 4ª ed. Quito: Abya-Yala.
6. Hernández, S. J y Rodriguez. (2011). Fundamentos de Gestión Empresarial. México: McGraw Hill
7. Minguet, A. C. (2003). El nuevo Cooperativismo. Guía de capacitación y asesoría para la creación y fortalecimiento de trabajo asociado. Caracas: Vadell Hermanos.
8. Pacheco, J.C. et al. (2002). Indicadores Integrales de Gestión. Bogotá: Mc Graw-Hill.
9. Rojas, C. G. (2012). Sistema de Control de Gestión. Bogotá: Ediciones de la U.
10. Rovere, M. A. (2003). Técnico en Gestión. Madrid: Inmagrap.
11. Terry, G. R. (2000). Principios de la Adminsitración. México: Continental.
12. Torres, C. A. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México DF: Pearson Eduacaión.
13. Zapata, P. (2011). Contabilidad General. 7ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.

## **INTERNET**

1. Ortega, O. (2006). Revista Faces Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a12n22/13-22-6.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Modelo de Cuestionario de la Misión y Visión

#### CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGUENA DE GUAMOTE

**OBJETIVO:** Conocer si el personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio Indígena del Cantón Guamote Ltda., conoce la misión y sus actividades están enfocadas al cumplimiento de la misma.

D. OPERATIVO ( ) D. FINANCIERO ( ) EJECUTIVO ( )

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1	¿Conoce usted la misión Institucional?		
2	¿Considera que la Cooperativa tiene un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?		
3	¿La misión es difundida o socializada y se mantiene presente entre las diferentes unidades departamentales?		
4	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distinguen de otras entidades con actividades similares?		
5	¿Los directivos, socios, y en general los que forman parte de la Cooperativa mantienen como propósito obtener resultados relacionados con la misión Institucional?		
6	¿El Departamento ejecutivo de la COAC Cámara de Comercio establece claramente las actividades a cumplir durante el período Académico para el alcance de metas y objetivos?		
7	¿El Departamento Administrativo replantea la misión en función a los cambios que surgen en la institución?		

Realizado por: Manuela Yasaca

## CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA VISIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO

**OBJETIVO:** Conocer si la visión que tiene la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio indígena de Guamote define claramente lo que debe ser a largo plazo.

D. OPERATIVO ( )    D. FINANCIERO ( )    EJECUTIVO ( )

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1	¿Conoce usted la visión de la Institución?	26	0
2	¿Considera que el Colegio tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?		
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre las diferentes unidades departamentales?		
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas de la Institución han sido elaboradas conforme con el contenido de la visión?		
5	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la Cooperativa proyecta la idea de que es factible alcanzarla?		
6	¿La visión es deseable particularmente por los empleados y usuarios, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?		

**Realizado por:** Manuela Yasaca

## Anexo 2. Balances Institucionales 2013 Y 2014

GRUPO	Saldo al	Saldo al
	31 de Dic/ 2013	31 de Dic/ 2014
<b>ACTIVOS</b>		
Fondos disponibles	100651,70	24663,82
Cartera de Crédito	312412,41	240290,75
Provisión Cartera	-20302,83	-20957,93
Cuentas por Cobrar	34649,46	2943,47
Propiedades y equipos	24516,49	99661,49
Depreciación Acumulada	-13108,59	-16573,00
Gastos diferidos	2800,05	1680,03
Otros activos	591,90	1049,40
Provisión otros activos irre recuperables		
<b>TOTAL</b>	<b>442210,59</b>	<b>332758,03</b>
<b>PASIVOS</b>		
Intereses Por Pagar	-2120,63	-415,82
Obligaciones con el publico	-308893,09	-205057,10
Retenciones fiscales	-9213,98	-723,12
Obligaciones patronales	-5462,00	-850,59
Otros por pagar	-1173,01	-1173,01
Otros Pasivos	0,00	-5,64
<b>TOTAL</b>	<b>-326862,71</b>	<b>-208225,28</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	-80574,72	-85196,57
Reservas	-13626,22	-29441,47
(Utilidad) Pérdidas Acumuladas	-5171,94	-5171,94
(Utilidad) Perdida del Ejercicio	-15975,00	-4722,77
<b>Total</b>	<b>-115347,88</b>	<b>-124532,75</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>-442210,59</b>	<b>-332758,03</b>
<b>I N G R E S O S</b>		
<b>INGRESOS</b>		
Intereses cta. Ahorros	1709,57	1309,13
Cartera de créditos comercial	808,65	24,64
Cartera de créditos de vivienda	784,13	942,04
Cartera de créditos de microempresa	61537,59	56363,05
De mora	12809,63	7450,32
Notificaciones	2853,84	4298,01
Otros	15051,61	

Otros ingreso	350,00	
Cuotas de ingreso	284,00	467,92
Servicios administrativos	4147,73	2894,60
Interés y comisión de ejercicios anteriores	2946,72	
Seguro de desgravamen	4088,76	2813,59
Comisiones bono de desarrollo humano	4455,36	4404,85
<b>TOTAL INGRESOS :</b>	<b>111827,59</b>	<b>80968,15</b>
<b>GASTOS</b>	-	
Prov. depósitos a la vista	5201,84	4181,24
Ahorro encaje	0,39	25,88
Interés certificados aportación	33,31	29,78
Depósitos a plazo	6763,16	5989,93
<b>PROVISIONES</b>		
Cartera de crédito consumo	0,00	232,69
Cartera de crédito microempresa	10228,40	3581,24
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>		
Remuneraciones mensuales	19384,44	18280,35
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>		
Décimo tercer sueldo	1615,39	1719,11
Décimo cuarto sueldo	1272,73	1116,17
Aporte al IESS	2355,56	2221,31
Fondo de reserva	1275,36	1324,48
Vacaciones		1134,46
Bonificaciones		450,00
Uniformes		128,00
Capacitación		298,20
Refrigerio	1812,64	52,50
<b>HONORARIOS</b>		
<b>DIRECTORES</b>	520,00	201,60
Capacitación		995,01
Honorarios profesionales	1766,00	9227,65
<b>SERVICIOS VARIOS</b>		
Movilización, fletes y embalaje	688,37	314,64
Publicidad y propaganda	975,35	1240,22

<b>SERVICIOS BASICOS</b>		
Teléfono	1167,26	1155,35
Energía	342,16	321,85
Agua	32,41	15,80
Correos	54,31	57,65
Aseo y limpieza	15,00	
<b>SEGUROS</b>		
Seguro de desgravamen	2766,47	2894,91
Soat vehículos	25,25	
Matricula moto	70,19	
Arrendamientos	2956,80	2956,80
Viáticos funcionarios	200,00	
Viáticos directivos	80,00	
Capacitación funcionarios	502,40	
Capacitación directivos	150,00	
Gasto de adecuación	492,48	
<b>OTROS SERVICIOS</b>		
Suscripciones	168,00	67,20
Credit report	336,00	1080,80
Sitetrrior	252,00	84,00
Switchorm	139,79	89,77
Auditoria externa	1377,89	497,77
Judiciales y Notariales		453,48
Combustible		192,85
Refrigerio		1301,74
<b>DEPRECIACIONES</b>		
Muebles, enseres y equipo de of	826,88	1028,40
Equipos de computación	1405,91	1374,69
Unidades de transporte	907,53	1061,32
Otros	59,06	
<b>AMORTIZACIONES</b>		
Programas de computación	2613,30	1120,02
<b>OTROS GASTOS</b>		



Suministros diversos	1414,88	1149,66
Mantenimiento y reparaciones	957,48	1341,67
Útiles de aseo y limpieza	59,62	115,25
<b>OTROS</b>		
Afiliación red de estructuras	487,20	235,20
Gastos bancarios	99,10	47,61
Imprevistos	498,17	2779,11
Otros gastos	8125,41	1655,10
Interés y Comisiones devengados		223,93
Contribución Seps		198,99
<b>TOTAL GASTOS :</b>	<b>82475,89</b>	<b>76245,38</b>
<b>EXCEDENTE DEL PERIODO:</b>	<b>29351,70</b>	<b>4722,77</b>

**Realizado por:** Manuela Yasaca

### **Anexo 3.** Extracto Código de Ética.

#### **Art. 1.- OBJETIVO**

EL Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., tiene como finalidad establecer un conjunto de principios que contribuyan al establecimiento de un comportamiento ético entre todos los integrantes de la Cooperativa.

Los principios tienen como objetivo promover un funcionamiento eficiente del mercado de servicios financieros en el cantón Guamote y en las comunidades atendidas por la Cooperativa, para asegurar los estándares de integridad y crear las condiciones necesarias para garantizar la concurrencia de la oferta y la demanda de los productos y servicios.

#### **Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., sus socios, representantes, miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados, deberán respetar las normas de conducta contenidas en el presente Código.

#### **Art. 3.- PRINCIPIOS GENERALES**

El presente Código de ética se regirá por los siguientes principios:

##### **a) ÉTICA Y LEGALIDAD**

El Código establece una actitud constante de prevalencia de lo ético sobre lo jurídico.

Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito del intercambio financiero entre la cooperativa y sus socios deben ejecutarse de acuerdo con las leyes, reglamentos, prácticas sanas y costumbres, que aseguren la correcta organización, integración, eficacia y transparencia del mismo.

Todo acto o práctica que refleje una aparente o artificiosa legalidad, atenta contra el prestigio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., y va en desmedro de la buena fe de la comunidad y normas de la cooperativa.

De comprobarse, por parte del Comité de Ética, la artificiosidad, la malevolencia o la falta a la verdad en los actos de cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, se procederá a la sanción respectiva, amparados en el Art. 8, del presente Código de Ética.

#### b) INFORMACIÓN

La información suministrada a los socios debe ser oportuna, veraz, completa y enmarcada en una atención esmerada y de satisfacción total.

Mantener las debidas reservas sobre información relativa a las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. La información que llegue a conocimiento de cualquier funcionario y/o empleado por motivo de su cargo, no se revelará a terceros.

De comprobarse, por parte del Comité de Ética, la divulgación de información que esté sometida a sigilo, por parte de cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, se procederá a la sanción respectiva, amparada en el Art. 8, del presente Código de Ética, sin que esto excluya de las responsabilidades civiles y penales.

#### c) HONRADEZ

Deberá anteponerse la honradez, eficiencia y el principio de satisfacción del socio, al lucro personal.

Los socios, representantes, miembros del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., deben abstenerse de realizar por sí o inducir a terceros a la realización de cualquier acción u omisión que perturbe la eficiencia de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de

Comercio Indígena de Guamote Ltda., o que pueda perjudicar a sus similares, a los demás socios, o la confianza del público en general.

De comprobarse, por parte del Comité de Ética el uso de prácticas que atenten en contra del normal desenvolvimiento de la Cooperativa, por parte de cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, se procederá a la sanción respectiva, amparados en el Art. 8, del presente Código de Ética. Sin que esto excluya de las responsabilidades civiles y penales.-

#### d) LEALTAD

Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., deben observar en todos sus actos los principios de lealtad, indispensables para la buena convivencia.

La difusión de rumores y comentarios falsos constituye una práctica de competencia desleal y mal actuar, que perjudica el prestigio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., y deteriora el buen nombre de las personas e instituciones que lo conforman.

De comprobarse, por parte del Comité de Ética, que cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, está difundiendo, comentando, rumoreando, temas que se consideren atentatorios para los intereses de la Cooperativa y/o para sus integrantes, se procederá a la sanción respectiva, amparada en el Art. 8 del presente Código de Ética, en concordancia también, con lo que norma el Art. N° 7, literal d, del Estatuto de la Cooperativa.

#### e) PROFESIONALISMO Y CAPACITACIÓN

Es indispensable la existencia de un alto grado de profesionalismo y permanente capacitación de los funcionarios y empleados, que asegure a la conducción adecuada de los negocios propios y de terceros, y el continuo y correcto desarrollo del mercado financiero en el cual se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda. El desconocimiento no excusa a persona alguna.

f) SIGILO

Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados, y, todas aquellas personas que por ejercicio de sus facultades de vigilancia y control y otras funciones tuvieren acceso a los datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., están obligados a guardar sigilo acerca de los nombres de los socios, inversionistas, y operaciones, excepto cuando la información sea requerida en un proceso de inspección o fiscalización de los entes controladores o por orden judicial legalmente expedida por juez competente, en asuntos contenciosos.

De faltar al presente artículo los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Comités, Funcionarios y Empleados, se exponen a la sanción que el presente Código, manifiesta en su Art. 8, así como también, a las sanciones, civiles y penales, consideradas en Artículo No. 99, de la Ley de la Economía Popular y Solidaria.

**Art. 4.- CONFLICTO DE INTERESES**

Deberá evitarse el conflicto de intereses en las relaciones de negocios, por cuanto atentan contra los principios de eficacia, honestidad y transparencia que deben regir a la Cooperativa.

Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., deben abstenerse de participar en negocios o actividades que sean incompatibles con sus labores o puedan resultar en un conflicto de intereses.

**Art. 5.- MANIPULACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y/O DATOS**

Todo intento de manipulación de información, documentación y datos de la Institución, realizada por una persona o grupo de personas (socios o no socios), de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., por cualquier tipo de medio, quebranta los principios fundamentales de este Código. Se considera

medios no idóneos tanto la difusión de información falsa, exagerada o tendenciosa, como el uso de cualquier otro método que tenga como fin la distorsión o simulación de las operaciones normales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Las personas, (socios y no socios), que tengan noticias de algún intento de manipulación, tienen obligación de tomar las medidas necesarias para evitarla. También deben poner el hecho en conocimiento de las autoridades competentes y de las personas o entidades involucradas, estando el Comité de Ética, obligado a llevar a conocimiento de los fiscales de la jurisdicción del cantón, a fin, de que se proceda a ejercer inmediatamente las acciones legales correspondientes, para las investigaciones respectivas.

#### **Art. 6.- PRINCIPIOS COMPLEMENTARIOS**

Los principios complementarios tienen por objetivo aclarar e ilustrar los principios generales:

##### **a) PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

I. Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, consejo de Vigilancia, Comités, Funcionarios y Empleados Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., deben observar las normas de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, sus reglamentos; el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., y sus reglamentos internos.

II. Mantener comportamiento libre de vicios, por lo que está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa, o promover actividades de juegos de azar.

III. Abstenerse de hacer uso de las instalaciones de la Cooperativa, uso del logotipo, papel membretado o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.

IV. Abstenerse de usar la violencia para imponer sus puntos de vista.

V. Está expresamente prohibido portar armas sin los permisos legales e institucionales.

VI. Observar las normas de urbanidad generalmente aceptadas, como:

- Saludar al ingresar a la Institución.
- Despedirse al salir de la Institución.
- Ceder el asiento a los mayores, enfermos y mujeres embarazadas.
- No escupir en el piso.
- Hacer columna para ser atendido en los diferentes servicios de la Cooperativa.
- Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar ni decir malas palabras.
- Abstenerse de comer, fumar o mascar chicle en el interior de las instalaciones de la Cooperativa, durante las horas de atención al público.
- Botar basura únicamente en los recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones de la Cooperativa.
- Atender al socio con agilidad y respeto, procurando: sonreír demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar ni juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, mostrar respeto por la opinión de otras personas.
- Actuar en estricto órgano regular para ser atendido o para brindar atención, evitando buscar a los directivos o personal operativo que le eviten cumplir con las disposiciones institucionales.

VII. Los Representantes, miembros de los Consejos y Comités, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegios especiales, remunerados o no. No podrán aceptar para sí o para los miembros de sus familias favores beneficios bajo circunstancias que pudieren hacer pensar que influye en el desempeño de sus funciones. Ni tampoco se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros. También se inhibirán de realizar o inducir, a terceros, actos que puedan resultar en un conflicto de intereses.

b) PRINCIPIOS DE DEMOCRACIA

i. Respetar que los organismos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., han tomado por mayoría de votos, tanto en elecciones, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, y cualquier otro organismo formado por disposiciones legales o institucionales. En este punto las discrepancias subsistirán mientras el asunto se encuentre en discusión, pero una vez tomada la resolución, se cumplirá obligatoriamente por todos, inclusive por las personas que estuvieron en desacuerdo.

ii. Abstenerse de presentar denuncias a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, que no tengan fundamento legal o que tergiversen los hechos, para con estos provocar intervenciones injustificadas por el organismo de control.