



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la Obtención del Título de:

INGENIERA EN EMPRESAS

TEMA:

**“DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DEL
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PÉRIODO 2014.”**

AUTORA:

MARÍA ISABEL DAQUILEMA LEMA

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. María Isabel Daquilema Lema, quien ha cumplido con la normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing.: Erazo Robalino Cristóbal Edison

Ing.: Barba Bayas Diego Ramiro

DIRECTOR

MIEMBRO

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo, María Isabel Daquilema Lema, 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, 24 de Mayo de 2016

María Isabel Daquilema Lema
C.C. 060427801-0

.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a mi Dios por guiarme y iluminar mi vida, dando fuerza valor, paciencia, día a día y así llegar a la meta principal.

A mis padres; José Daquilema y María Lema quienes en todo momento me brindaron su apoyo económico, moral con sacrificio, entrega, comprensión y amor durante mi lucha y perseverancia para alcanzar mí más anhelado meta.

A mis hermanos, hermana, familiares y amigos y a todos aquellos que fueron testigos de mis triunfos y fracasos quienes con sus palabras de ánimo, me apoyaron y formaron parte de mi vida quienes me impulsaron a culminar este gran sueño.

María Isabel Daquilema Lema

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Ingeniería de Empresas a mis profesores quienes me ayudaron a formarme siendo testigos de mis triunfos y fracasos durante mi vida estudiantil de la cual llevo un grato y sincero agradecimiento infinito.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del canto Riobamba Provincia de Chimborazo, al Lcdo. Alfredo Chucuri Gerente General por permitirme desarrollar mi trabajo de titulación; por la apertura brindada y a todos los servidores del Nivel de Apoyo a la Gestión, que con su colaboración permitieron la realización de mi trabajo de investigación.

A mi Director de Tesis Ing. Cristóbal Erazo y Miembro Ing. Diego Barba Bayas quienes me brindaron su paciencia y apoyo desprendido impartíendome sus conocimientos profesionales y científicos en la culminación de éste trabajo.

María Isabel Daquilema Lema

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaracion de autencidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice figuras	xii
Índice de anéxos.....	xii
Resumen ejecutivo	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Macro contextualización.....	2
1.1.2. Meso contextualización	3
1.1.3. Micro contextualización	5
1.1.4. Formulación del Problema.....	6
1.1.5. Delimitación del Problema	6
1.2. JUSTIFICACIÓN	7
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1. Administración.....	10
2.2.2. Los Principios Generales de la Administración.....	10
2.2.3. Etapas del Proceso Administrativo	11
2.2.4. Control interno.....	12

2.2.4.1.	Definición	13
2.2.4.2.	Objetivos del Control Interno	13
2.2.4.3.	Responsables del Control Interno	14
2.2.4.4.	Importancia del control interno.....	14
2.2.4.5.	Principios del control interno.....	14
2.2.5.	Qué es COSO?	15
2.2.5.1.	COSO I &II.....	15
2.2.5.2.	Componentes del control interno del método del COSO (II)	16
2.2.5.3.	Clases de control	17
2.2.5.4.	Técnicas de verificación ocular	21
2.2.6.	Flujo grama de Procesos	22
2.2.6.1.	Beneficios del Diagrama de Flujo	22
2.2.7.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	24
2.2.7.1.	Economía Popular y Solidaria	24
2.2.7.2.	Sector Cooperativo	25
2.2.7.3.	Ministerio de Inclusión, Económica y Social	25
2.2.8.	Diagnóstico financiero	25
2.2.8.1.	Importancia del Diagnóstico Financiero	26
2.2.8.2.	Objetivo de un Diagnóstico Financiero	26
2.2.8.3.	Alcance de un Diagnóstico Financiero	27
2.3.	HIPÓTESIS	27
2.3.1.	Hipótesis General.....	27
2.3.2.	Hipótesis Específicas	27
2.4.	VARIABLES	28
2.4.1.	Variable Independiente	28
2.4.2.	Variable Dependiente	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		30
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.2.1.	Población	31
3.2.2.	Muestra	31
3.2.2.1.	Identificación de la población.....	31
3.2.2.2.	Calculo de la muestra.....	32
3.3.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	32

3.3.1.	Métodos de Investigación	32
3.4.	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	34
3.5.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS CHI CUADRADO	49
3.5.1.	Verificación de la hipótesis.....	51
3.6.	DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA., POR EL PERIODO FISCAL 2014.	51
3.6.1.	Diagnóstico estratégico actual	51
3.6.1.1.	Análisis externo	51
3.6.2.	Análisis interno	53
3.6.3.	Matriz FODA	54
3.6.4.	Evaluación del sistema de control interno por componentes.....	70
3.6.5.	PROGRAMA DE AUDITORIA	71
3.7.1.	Ambiente de Control.....	72
3.7.2.	Establecimiento de Objetivos	81
3.7.3.	Identificación de Eventos - Riesgos.....	84
3.7.4.	Evaluación de Riesgos.	87
3.7.5.	Respuesta al Riesgo	90
3.7.6.	Actividades de Control.	93
3.7.7.	Información y Comunicación	98
3.7.8.	Supervisión.	101
3.7.9.	Comunicación de resultados Carta Gerencia	106
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	112
4.1.	TEMA	112
4.1.1.	Objetivos de la propuesta.....	113
4.1.2.	Ámbito de aplicación	113
4.1.3.	Descripción de la propuesta	114
4.1.3.1.	Contenido de la propuesta "El sistema de control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo ” Ltda.....	115
4.1.4.	El Ambiente de Control Interno.....	115
4.1.5.	Código de ética y conducta, integridad y valores éticosPresentación.	116
4.2.	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	121
4.2.1.	Filosofía administrativa.	121

4.2.1.2. Misión propuesta.....	122
4.2.1.3. Administración del talento humano.....	125
4.2.2. Identificación de los eventos – riesgos	129
4.2.3. Análisis y valoración de los riesgos.....	130
4.2.4. Actividades de control.	131
4.2.5. Normas de control: de ahorros, créditos y cobranzas.....	131
4.2.5.1. Políticas de ahorros.....	131
4.2.5.2. Políticas de créditos.....	132
4.2.5.3. Tipos de crédito:	133
4.2.6. Información y Comunicación.....	136
4.2.6.1. Información:.....	136
4.2.6.2. Comunicación	136
CONCLUSIONES	139
RECOMENDACIONES.....	141
BIBLIOGRAFÍA	142
ANÉXOS	144

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N. 1: Componentes y factores del control interno método caso ii	18
Cuadro N. 2: Simbología de flujogramación	23
Cuadro N. 3: Matriz de operacionalización de las variables	29
Cuadro N. 4: Directivos empleados y socios	32
Cuadro N. 5: Técnicas e instrumentos de la investigación	33
Cuadro N. 6: Existencia de un sistema de control interno	34
Cuadro N. 7: frecuencia de la evaluación del control interno.....	35
Cuadro N. 8: Clasificación de la evaluación de control interno	36
Cuadro N. 9: Contribución de evaluación a las actividades del COAC	37
Cuadro N. 10: Actualización y mejora del control interno.....	38
Cuadro N. 11: Contribución de una evaluación.....	39
Cuadro N. 12: Ventajas de una evaluación técnica	40
Cuadro N. 13: Responsable de la evaluación de control interno	41
Cuadro N. 14: Difusión de resultados.....	42
Cuadro N. 15: Análisis de resultados.....	43
Cuadro N. 16: Usted tiene conocimiento sobre la evaluación del control interno	44
Cuadro N. 17: Conocimiento sobre la importancia	45
Cuadro N. 18: Importancia de control interno toma de decisiones	46
Cuadro N. 19: El servicio que brinda la cooperativa	47
Cuadro N. 20: Clasificación a la administración	48
Cuadro N. 21: De contingencia.....	49
Cuadro N. 22: de frecuencias observadas (o):.....	49
Cuadro N. 23: De frecuencias esperadas (e).....	49
Cuadro N. 24: Matriz foda.....	55
Cuadro N. 25: Matriz de correlación fortalezas y oportunidades	57
Cuadro N. 26: Matriz de correlación debilidades y amenazas	59
Cuadro N. 27: Matriz de prioridad.....	62
Cuadro N. 28: Perfil estratégico interno	63
Cuadro N. 29: Perfil estratégico externo	65
Cuadro N. 30: Matriz de factores internos.....	66

Cuadro N. 31: Matriz de factores externos	69
Cuadro N. 32: Programa de auditoria	71
Cuadro N. 33: Cuestionarios de control interno (1er componente).....	72
Cuadro N. 34: Matriz de evaluación (primer componente)	77
Cuadro N. 35: Cuestionario de control interno (2do componente).....	81
Cuadro N. 36: Matriz de evaluación (segundo componente)	82
Cuadro N. 37: Cuestionarios de control interno (3er componente).....	84
Cuadro N. 38: Matriz de evaluación (tercer componente).....	85
Cuadro N. 39: Cuestionarios de control interno (4to componente).....	87
Cuadro N. 40: Matriz de evaluación (4to componente).....	88
Cuadro N. 41: Cuestionarios de control interno (5to componente).....	90
Cuadro N. 42: Matriz de evaluación (5to componente).....	91
Cuadro N. 43: Cuestionarios de control interno (6to componente).....	93
Cuadro N. 44: Matriz de evaluación (6to componente).....	95
Cuadro N. 45: Cuestionarios de control interno (7mo componente).....	98
Cuadro N. 46: Matriz de evaluación (7mo componente).....	99
Cuadro N. 47: Cuestionarios de control interno (8vo componente).....	101
Cuadro N. 48: Matriz de evaluación (8 vo componente).....	102
Cuadro N. 49: Hoja de hallazgos	104
Cuadro N. 50: Tipos de infracciones.	120
Cuadro N. 51: Modelo de convcatoria.....	130
Cuadro N. 52: Tipos de ahorro	132
Cuadro N. 53: Tipos de Préstamos	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1:	Existencia de un sistema de control interno.....	34
Gráfico N. 2:	frecuencia de la evaluación del control interno	35
Gráfico N. 3:	Clasificación de la evaluación de control interno	36
Gráfico N. 4:	Contribución de evaluación a las actividades del COAC	37
Gráfico N. 5:	Actualización y mejora del control interno.....	38
Gráfico N. 6:	Contribución de una evaluación	39
Gráfico N. 7:	Ventajas de una evaluación técnica	40
Gráfico N. 8:	Responsable de la evaluación de control interno.....	41
Gráfico N. 9:	Difusión de resultados	42
Gráfico N. 10:	Análisis de resultados	43
Gráfico N. 11:	Usted tiene conocimiento dsobre la evaluacion del control del control interno	44
Gráfico N. 12:	Conocimiento sobre la importancia	45
Gráfico N. 13:	Importancia de control interno toma de decisiones	46
Gráfico N. 14:	El servicio que brinda la cooperativa.....	47
Gráfico N. 15:	Clasificación a la administración.....	48

ÍNDICE FIGURAS

Figura N 1:	Componentes coso i & ii	16
Figura N 2:	Componentes del coso ii.	115
Figura N 3:	Proceso de información y comunicación	136
Figura N 4:	Comunicación vertical	137
Figura N 5:	Comunicación horizontal	138

ÍNDICE DE ANÉXOS

Anexo N 1:	Encuestas Aplicados a los funcionarios y empleados de la COAC “Acción y Desarrollo	144
------------	--	-----

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es un diagnóstico y Evaluación del Control Interno y propuesta de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014, cuyo objetivo es mejorar la gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

Se efectuó el Diagnóstico y Evaluación a través de cuestionarios de control interno de acuerdo con las normas Internacionales, normas de la Contraloría General del Estado, para lograr el grado de eficiencia y eficacia, en las actividades dentro de la organización.

La hipótesis planteada determinó que la Cooperativa, no cumple con las funciones y actividades desempeñadas en forma económica, eficiente, ecológica, eficaz y ética. Con la evaluación del control interno se concluyó que no existe un control interno, por ende no se realiza rotación del personal, el personal no se somete al concurso de méritos y oposición.

Se recomienda implementar el control interno propuesto, a fin de mejorar la gestión económica, administrativa y financiera de los colaboradores y directivos, garantizar la transparencia de la información financiera emitida, salvaguardar los recursos financieros y no financieros, y cumplir las leyes vigentes.

Reestructurar el organigrama estructural propuesto en el tiempo, en base al análisis y evaluación previa, y adoptando el modelo de gestión de riesgos corporativos, conforme se presente cambios evolutivos y exigentes.

Palabras Claves: DIAGNÓSTICO, EVALUACIÓN, CONTROL INTERNO, GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

Ing. Erazo Robalino Cristóbal Edison

DIRECTOR TRIBUNAL

SUMMARY

The present research is a diagnosis and assessment of Internal Control and improvement proposal at “Accion y Desarrollo Ltda.” Savings and loan of Riobamba canton, Chimborazo Province, term 2014, whose aim is to improve the management of economic and financial transactions in a reasonable and efficient way.

The diagnosis and assessment was conducted by means of internal control questionnaires in accordance with International standards as well as the General State Comptrollership standards in order to obtain maximum effectiveness and efficiency on the organization’s activities.

The stated hypothesis established that the cooperative does not fulfill with the functions and activities carried out economical efficient, ecological, effective and ethical way. With the internal control assessment, it was concluded that there is no internal control, thus, staff rotation is not done, staff does not apply to merit and opposition competition. It is recommended to apply the proposed internal control in order to improve the economic, financial and administrative management of employees and managers, as well as to ensure a total transparency of financial information issued, to safeguard the financial and non-financial resources, and enforce existing laws.

Apply the structural organizational chart proposed in this research, based on analysis and pre-assessment and adopt the enterprise risk management model under evolutionary and demanding changes.

KEYWORDS: DIAGNOSIS, ASSESSMENT, INTERNAL CONTROL ECONOMIC AND FINANCIAL MANAGERMENTS.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo actual de las cooperativas de Ahorro y Crédito en el país, hace que cada día se necesite de herramientas eficientes, eficaces y efectivas para controlar su situación financiera, administrativa y de servicios con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad, por ello es imprescindible un adecuado control interno que reflejará las expectativas internas y externas en el mejoramiento continuo de los servicios que brindan las cooperativas.

El diagnóstico y evaluación de un sistema de control interno dentro de una entidad es de vital importancia, porque permite responder con políticas, normas, métodos y procedimientos que permitan a la administración de una institución actuar oportunamente, encaminando las acciones del personal hacia la eficiencia.

La presente investigación contiene 4 capítulos; en el primer capítulo se presenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.,

En el primer capítulo se refiere al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos generales y específicos y justificación.

En el Segundo capítulo se hace énfasis al marco teórico conceptual de las distintas definiciones que tiene relación el diagnóstico y Evaluación de un sistema de control interno, señalando los parámetros mas importantes como objetivos, definiciones de varios autores con el afán de obtener una visión más clara.

En el tercer capítulo, denominado análisis e interpretación de los resultados se detallan los resultados y análisis en forma cuantitativa y cualitativa, representaciones gráficas, donde se analizaron las encuestas realizadas a las diferentes aéreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”.

El cuarto capítulo abarca propuesta de mejoramiento, entre otros factores de la entidad, el diseño del Sistema de Control Interno considerando la situación actual de la misma acorde a, finalmente se emite un Informe de Control Interno, donde se detalla las falencias encontradas para las cuales se emite las respectivas recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Macro contextualización

En el Ecuador, el cooperativismo se practicaba en la antigüedad a través de tribus y poblados quienes se integraban a fin de cumplir con sus necesidades básicas, hasta que en 1910 nace en Guayaquil la compañía de préstamos y construcciones considerada la primera organización ecuatoriana con Espíritu cooperativo.

La actividad cooperativa en el Ecuador y el resto de naciones fue creada para estimular el progreso y desarrollo social a través de la unión y esfuerzo conjunto, de la agrupación de pequeñas fuerzas para formar una grande, y de lo más importante de la conjunción de anhelos, de esperanzas y de fe en un futuro mejor, un mundo más equilibrado y como consecuencia lograr una sociedad buena, justa y humana.

En el Ecuador las cooperativas no cumplen con los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de las mismas esto da origen al incumplimiento de políticas al limitar la participación de los socios en las transacciones realizadas como clientes.

El cooperativismo es una doctrina económica - social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan en patrocinio de la cooperativa.

El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para él mismo y para el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparta entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los ellos.

Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre coloniales, Con el progreso de la sociedad se fueron formalizando organizaciones de tipo cooperativo cuya labor está reconocida y amparada por el estado, tal como se expone en el primer artículo de la ley de cooperativas que las define de la siguiente manera: “son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una Institución Financiera manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. (Ley de cooperativas, ley N°. 2001 - 52. R.O. 400 del 29 de agosto del 2001, art.1)

Las cooperativas por lo general presentan una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración debe llevarse a cabo de forma que acuerden los socios.

El control interno ha adquirido especial importancia y se van ampliando sus ámbitos de aplicación en la medida que el incremento de la dimensión empresarial, se ocasiona un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control de las actividades operativas.

Ahora Ecuador exige a las cooperativas una adecuada aplicación de herramientas como la contabilidad de gestión, el análisis financiero y las tecnologías de la información, que permitan cumplir con los objetivos del control interno.

1.1.2. Meso contextualización

En la Provincia de Chimborazo. Las Cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros “Las cooperativas se rigen por la ley nacional, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales haciendo uso de una Institución.

Para todas las cooperativas el manejo del mejoramiento continuo es de vital importancia, los problemas del control interno ha detectado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades y debido a las líneas de financiamiento la pérdida de clientes dentro de las cooperativas.

Existen limitaciones a la contratación de trabajadores no socios o a la contratación de socios trabajadores de duración determinada, debería garantizarse que las citadas cooperativas pudieran contratar dichos trabajadores en una cuantía máxima equivalente al número de socios trabajadores.

El mercado cooperativista en la provincia de Chimborazo se encuentra en su etapa de desarrollo. Desde el año de 1962 que inician sus actividades en la provincia las primeras cooperativas en este mercado ha evolucionado considerablemente, ya que con el transcurso de los años la población a hecho conciencia de la imperiosa necesidad de tener una cuenta de ahorros para así poder solventar sus necesidades futuras garantizando su bienestar y el de su familia.

En los últimos años dado los acontecimientos sucedidos con el sistema financiero a raíz de la crisis bancaria de 1999, y el cierre de muchos bancos la gente se volcó hacia las cooperativas de ahorro y crédito ya que debido a su estructura ellos pueden participar de las decisiones que en ellas se tomen y estar seguros de que sus recursos serán invertidos en actividades y proyectos que garantizaran la recuperación de los recursos.

Las cooperativas dedicadas a la prestación de bienes y servicios, en este caso las que están relacionadas con los servicios financieros, desarrollan en su conjunto, las tácticas para mantener el liderazgo, y crecer ante las dificultades que se presentan en el medio interno o externo, mediante la diversificación de sus productos o servicios, la reducción de costos operacionales, la motivación y capacitación de los recursos humanos, la implementación de tecnología para el mejoramiento de su gestión administrativa, la expansión hacia otros mercados, la reducción de pérdidas, y la mitigación de imprevistos.

Con la implementación de los criterios anteriormente expuestos, se puede contribuir a fortalecer las actividades financieras y contribuir a mantenerse en el negocio en forma

inteligente y ágil, tomando en cuenta que la gestión global de la organización tiene que sustentarse en la aplicación de conceptos de eficiencia y calidad total en todas sus operaciones.

Los riesgos que enfrenta la institución son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la entidad los siguientes: riesgo estratégico, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operativo.

Es un proceso que consiste en identificar, analizar los riesgos actuales y futuros, a fin de buscar un balance adecuado entre las ganancias y los riesgos que pueden poner en peligro la solvencia de la cooperativa, para lo cual la entidad ha implementado una serie de políticas que permiten mitigar los riesgos financieros; sin embargo, dentro de la planificación institucional se ha contemplado dotar a la unidad de riesgos de otras herramientas tecnológicas que permitan un manejo más eficiente de los riesgos.

1.1.3. Micro contextualización

La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. No lleva un adecuado control interno para el desarrollo de sus actividades lo que ocasiona que haya debilidades dentro de la institución lo cual no permite que el control interno sea eficiente y eficaz. La cooperativa tiene como mercado en la Ciudad de Riobamba en esta ciudad la oferta alternativas de ahorro y crédito es variada. Un mal generalizado es la baja capacidad de ahorro mensual por parte de la mayoría de la población.

Un punto importante a considerar en esta etapa del análisis es el tamaño del mercado al que la cooperativa tiene acceso puesto que la institución cuenta con aproximadamente 225.7 mil habitantes dentro de la ciudad de Riobamba entre área urbana y rural, y dentro de lo cual la cooperativa se ubica y brinda servicios aproximadamente a 15000 socios lo que ha permitido el estudio y apertura de una nueva oficina en diferentes parroquias de la provincia y en distintas ciudades del país, donde la principal característica que diferencia a una de la otra es el número de personas que atienden a los socios, además para resaltar la posición y crecimiento de la cooperativa en el mercado vale notar que posee la matriz y agencia.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la cual el problema que enfrenta es la inaplicación de metodologías de estudio y evaluación del control interno esto se debe a una falta de una planificación estratégica. No cuenta con manuales de créditos y cobranzas, no cuentan con un software informático para el manejo de la cartera de créditos, falta de promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado, gestión deficiente de los consejos y comisiones especiales, no existe flujogramas de procesos necesarios para desarrollar con eficiencia y eficacia de las actividades dentro de cada una de las áreas que garantice el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa.

Produciendo incumplimiento de sus políticas y ordenanzas, poca inversión por parte de los socios en los depósitos, falta de compromiso, motivación y competencia de los socios

1.1.4 Formulación del Problema

¿En qué medida el diagnóstico y Evaluación del Control Interno y propuesta de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2014, contribuirá a una gestión más eficiente de las operaciones económicas y financieras de la Institución?

1.1.5 Delimitación del Problema

Objeto: Economía Solidaria

Campo: Sector Cooperativo

Área: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Aspecto: Control Interno

Espacial: Cantón Riobamba, año 2014

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación sobre “Diagnostico y Evaluación del Control Interno y propuesta de mejoramiento en la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.” Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014 es el primero que se realiza en dicha organización, por lo que se puede afirmar que el trabajo es original.

Su importancia radica en que permitirá observar los procedimientos, mecanismos de verificación y de evaluación al personal de la Institución, a través de la evaluación del control del control interno, se puede identificar las fortalezas y debilidades de la organización analizar detenidamente los procedimientos establecidos a fin de proponer mejoras; sugerir una división técnica de trabajo y una adecuada asignación de funciones, en base a los perfiles profesionales, experiencia etc. ; los ejecutivos pueden tomar decisiones oportunas y éticas sobre la propuesta de mejoramiento del control interno.

Los beneficiarios de la presente investigación serán los directivos, los consejos administrativos, la organización en general, para los socios y clientes de la institución.

Con la aplicación del control interno se puede establecer falencias dentro de las áreas operativas ya sea esta en la oficina matriz o agencias, además se podrá realizar correcciones en el momento adecuado y una buena toma de decisiones.

Finalmente la investigación es factible realizarlo porque existe el compromiso escrito de los directivos de la Cooperativa de brindar toda la documentación e información que amerite para la realización de la investigación, además se dispone de bibliografías adecuadas para realizar un marco teórico debidamente fundamentada, se tiene la disponibilidad de recursos materiales, humanos y tecnológicos el tiempo es suficiente para su desarrollo, y sobre todo se tiene la voluntad para cumplir con el trabajo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Evaluar el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2014, aplicando el método de Coso II, para mejorar la gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Recopilar la Bibliografía y Linkcografia que sustente la investigación de diagnostico y evaluación de control Interno, objeto de estudio.
- ✓ Utilizar metodologías y procedimientos para evaluar y controlar la gestión de los procesos y el cumplimiento de las actividades del desarrollo Institucional. (COSO II)
- ✓ Presentar una propuesta de mejoramiento para una adecuada evaluación de control interno.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de dar los lineamientos iniciales al presente trabajo investigativo, es conveniente citar las conclusiones a los cuales llegaron los distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, que influye directa e indirectamente en el desarrollo de la investigación.

Tesis de Ingeniería Titulada Diseño de un manual de control para la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Desarrollada por Andrade Rodríguez Jenny Magaly, periodo 2009, se concluye lo siguiente “La Gerencia no transmite ningún tipo de novedad ni participa a los colaboradores las Decisiones tomadas a nivel directivo en bienestar de la Cooperativa dentro de lo que es la ejecución de sus funciones como Gerente. La cartera de crédito son primordiales para el buen funcionamiento de una Institución financiera, por lo tanto debe existir un sistema de control permite sobre los créditos otorgados dentro de los mismos, lo que puede ocasionar irregularidades o manipulación de estos recursos, con el fin de asegurar la integridad de los recursos y utilidades la organización”.

Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Titulada Sistema de Control Interno para mejorar la gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Desarrollada por Lema Hipo Mariana Pilar; Samaniego Vizueta Verónica Patricia, periodo Enero – diciembre 2010, se concluye lo siguiente “La Cooperativa no cuenta con un Sistema de Control Interno que contribuya a obtener logros trascendentales en el desempeño de las funciones administrativas y un control adecuado de las operaciones, acorde a sus necesidades brindando seguridad a la institución sobretodo en la identificación y prevención de riesgos”; y recomiendan la implementación de un Sistema de Control Interno así como también, “Se solicita a la institución implementar un manual de procedimientos en donde se estipule y detalle cada actividad para el desenvolvimiento eficiente de las operaciones cotidianas de la administración y por ende el de los empleados de la misma.”

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración

Es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales, y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad. Pero la verdadera definición es que la administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de la administración.¹

2.2.2. Los Principios Generales de la Administración

Para Fayol, la función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social; la función administrativa solo obra sobre el personal. Es así que una de las primeras y más importantes cosas que deben estar claras en relación a estos principios, es que éstos no son lineales ni aislados, sino que, por el contrario, interaccionan los unos con los otros y se aplican continuamente a lo largo del proceso que involucra a un grupo social.

Los principios de administración más utilizados por Fayol, fueron:

División del trabajo.- La correcta delimitación y división de funciones es primordial para el buen funcionamiento de la empresa. Se debe explicar claramente el trabajo que cada colaborador debe desempeñar. Además, se debe aprovechar la especialización del personal para aumentar la eficiencia.

Autoridad.- A pesar de que el cargo otorga la autoridad formal, no siempre se tendrá obediencia si no existe la capacidad de liderazgo. Por ello, es necesario tener la capacidad de dar órdenes y que ellas se cumplan. La autoridad conlleva responsabilidad por las decisiones tomadas.

¹ ALTAMIRANO, Hugo. & CASCANTE, Deisi. (2010). *La Gestión Administrativa para mejorar la atención en los Albergues del Cantón Penipe. (Tesis de Ingeniería) ESPOCH. Pág.11-13.*

Disciplina.- Cada miembro de la organización debe respetar las reglas de la empresa, como también los acuerdos de convivencia de ella. Un buen liderazgo es fundamental para lograr acuerdos justos en disputas y la correcta aplicación de sanciones.

Unidad de mando.- Cada empleado debe recibir órdenes de un sólo superior. De esta forma, se evitan cruces de indicaciones a modo de fuego cruzado.

Unidad de dirección.- Se debe generar un programa para cada actividad. Todo objetivo de tener una secuencia de procesos y plan determinado para ser logrado. Además, de contar con un administrador para cada caso.

Subordinación de los intereses particulares al interés general.- Deben prevalecer los intereses de la empresa por sobre las individualidades. Siempre se debe buscar el beneficio sobre la mayoría.

Centralización².- Toda actividad debe ser manejada por una sola persona. Aunque gerentes conservan la responsabilidad final, se necesita delegar a subalternos la capacidad de supervisión de cada actividad.

2.2.3. Etapas del Proceso Administrativo

A continuación se describe un resumen de las etapas del Proceso Administrativo.

Planeación.- Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretende obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Organización.- Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones, y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

² FAYOL, Henri. & FREDERICK, Taylor. (2010). *Administración General: Principios de la Administración Científica*. 14^a ed. Argentina: El Ateneo Editorial. Pág.7, 23-25.

Dirección.- La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa.

Control.- El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

Ventajas del Proceso Administrativo

Se ofrece un marco de trabajo conceptual.

Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración.

Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo.

Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica ³

2.2.4. Control interno

El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) está compuesto por cinco organizaciones profesionales, este comité es una organización voluntaria sin ánimo de lucro del sector privado dedicado a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el

³ MUNCH GALINDO, Lourdes. (2009). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. 1ra Ed. México: Pearson Educación. Pág. 38.

establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas. Patrocina y difunde estructuras conceptuales y orientación con base en investigación en profundidad, análisis y mejores prácticas.⁴

2.2.4.1. Definición

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.

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.

2.2.4.2. Objetivos del Control Interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

⁴ MANTILLA BLANCO, Samuel. (2009). Auditoría de Control Interno. 2da ed. Colombia: Ecoe Ediciones. Pág. 65.

2.2.4.3. Responsables del Control Interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

2.2.4.4. Importancia del control interno

La importancia del control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las instituciones, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, Contables y Financieros, que ayudan a que la empresa realice su objeto.⁵

2.2.4.5. Principios del control interno

Los principios del Control Interno en relación con la Función Administrativas con los siguientes:

Eficacia: Velar porque todas las actividades estén dirigidas a los logros de los objetivos y al cumplimiento de la Misión.

Eficiencia: Garantizar que todas las actividades de la Entidad, produzcan los mayores logros y que sus recursos den el máximo rendimiento y aprovechamiento.

Economía: Se refiere a la austeridad y la medida en los Gastos e Inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones

⁵ ECUADOR, Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno*. Quito: Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. Pág. 2.

Legalidad: Garantizar que la Función Administrativa se desarrolle en un Marco Legal, acatando normas, disciplinas, órdenes y directrices del Estado.

Igualdad: Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto Constitucional según el cual "todas las personas nacen libres e iguales ante la Ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o Familiar, lengua, religión, opinión política o Filosófica"

2.2.5. Qué es COSO?

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

2.2.5.1. COSO I & II

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004. Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise RISC Management (ERM), o gestión del riesgo. Estos componentes se ampliaron a 8 en el Informe COSO II ERM, como se muestra en la figura N° 1 **COSO II “ERM”** toma muchos aspectos importantes que el coso I no considera, como por ejemplo:

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

Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa. Si los objetivos son claros se puede decidir que riegos tomar para hacer realidad las metas de la organización. De esta manera se puede hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos.

FIGURA NO. 1:

Figura N 1: COMPONENTES COSO I & II



2.2.5.2. Componentes del control interno del método del COSO (II)

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Los componentes del sistema de Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad; la estructura de control interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Establecimiento de objetivos
- c) Identificación de eventos
- d) Evaluación de riesgos
- e) Respuestas al riesgo
- f) Actividades de control
- g) Información y comunicación
- h) Monitoreo

⁶ PRICEWATERHOUSECOOPERS & INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS. (2011). Marco Integrado de Gestión de Riesgos Corporativos. Harborside Financial Center. pp. 28-29.

2.2.5.3. CLASES DE CONTROL

a) Control previo.- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;

b) Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,

c) Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.⁷

d) Control Interno.- El control interno apunta principalmente a satisfacer los requerimientos y necesidades gerenciales en orden a conseguir eficiencia y economía en el uso de recursos y efectividad en los resultados.

e) Control Externo.- El control externo, que se apoya en el interno, y verifica los actos de los administradores y a la obligación que éstos tienen de dar cuenta de los resultados de su gestión y del uso de las atribuciones, facultades y recursos que el ordenamiento jurídico y la sociedad ponen a su disposición.

⁷ BLANCO LUNA, Yanel. (2012). Auditoría Integral: normas y procedimientos. 2a ed. Colombia: ecoe ediciones p. 4

Cuadro N. 1: COMPONENTES Y FACTORES DEL CONTROL INTERNO MÉTODO COSO II

COMPONENTES	FACTORES
<p>1.- Ambiente de Control El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que en marcan el accionar de la entidad desde la perspectiva del control interno.</p>	<p>Integridad y valores éticos La máxima autoridad y los directivos establecerán como parte de la cultura organizacional para que estos valores rijan la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.</p>
<p>Es el fundamento de los demás componentes</p>	<p>Delegación de autoridad La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.</p>
<p>2.- Establecimiento de objetivos Es importante para que la entidad prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la institución.</p>	<p>Priorización de objetivos La entidad debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto por la entidad.</p>
<p>3.- Identificación de eventos Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la entidad, los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.</p>	<p>Identificación de los objetivos La entidad debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades</p>

<p>4.- Evaluación del Riesgo El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría afectar la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos de la institución. De modo que la máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, que permitirá identificar, analizar y tratar los potenciales riesgos.</p>	<p>Identificación de Riesgos Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar y mitigar tales riesgos.</p> <p>Plan de Mitigación de Riesgos Los directivos de las entidades del sector público realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.</p>
<p>5.-Respuestas al riesgos Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación al las necesidades de la entidad.</p>	<p>Las respuestas al riesgo Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo. Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo. Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo</p>
<p>6.- Actividades de Control Son las políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, tales actividades se dan en toda la organización, todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen acciones de control de detección y prevención, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan</p>	<p>Administración del Talento Humano La administración del talento humano constituye el diseño e implementación de: Plan de talento humano Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.</p>

<p>7.- Información y comunicación</p> <p>El sistema de información y comunicación, está constituido por métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.</p>	<p>Controles sobre sistemas de información</p> <p>Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración. En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la entidad.</p> <p>Canales de comunicación abiertos Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios.</p>
<p>8.- Supervisión y Monitoreo</p> <p>La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios, y el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p>	<p>Seguimiento continuo o en operación</p> <p>El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.</p> <p>Evaluaciones periódicas</p> <p>Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno. Las evaluaciones periódicas pueden ser ejecutadas por la unidad de auditoría interna de la entidad, la Contraloría General del Estado y las firmas privadas de auditoría. La máxima autoridad y los directivos, determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados.</p>

Elaborado por: autora de la tesis

2.2.5.4. Técnicas de verificación ocular

Comparación: Es la determinación de la similitud o diferencias existentes entre dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría con criterios normativos.

Observación: Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

Revisión selectiva: La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación mas detenida o profunda.

Rastreo: Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento, al revisar y evaluar el sistema interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales.

Entrevista.- Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada. Fases: 1 Conocimiento Preliminar.

Encuesta.- Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

Tabulación.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones. ⁸

⁸ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Normas Técnicas de Control Interno. Normas Generales de Control Interno. Indicadores de Gestión ECUADOR. ASAMBLEA NACIONAL. (2011). Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Registro Oficial 444 de 10-may-2011. Art. 88

2.2.6. Flujo grama de Procesos

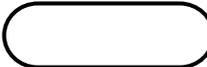
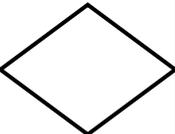
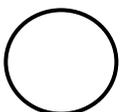
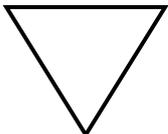
Un **diagrama de flujo** es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso. El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial ente ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones interdepartamentales, facilita también la selección de indicadores de proceso.

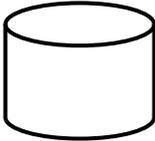
2.2.6.1. Beneficios del Diagrama de Flujo

- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.⁹

⁹ TALAVERA, P. (2010). *Calidad Total en la Administración Pública*. Granada: Unión Iberoamericana de Municipalistas. Pág. 289,290

Cuadro N. 2: .- SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMACIÓN

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI"- "NO"		Documento: Se Refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección/Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "visto bueno").
	Conector de Proceso: Conexión o enlace con otro		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o

	proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Fuente: http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#_ftn1 lunes 12 de Agosto del 2015: 12:45
Elaborado por: Autora de Tesis

2.2.7. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la superintendencia.

2.2.7.1. Economía Popular y Solidaria

Se entiende, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

2.2.7.2. Sector Cooperativo

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

2.2.7.3. Ministerio de Inclusión, Económica y Social

Es el encargado de promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, así como lograr el bienestar de la colectividad a través de mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección, desarrollo social y a la satisfacción de aquellas necesidades que permitan a los sectores poblacionales más vulnerables desarrollar su vida en condiciones aceptables.

En el caso de la cooperativa todas las reformas, incrementos, planes de trabajo son entregados al ministerio de inclusión económica y social la cual se encarga de aprobar o negar, a través de la dirección nacional de cooperativas. su objetivo planteado entregando al socio un buen servicio y por ende a la comunidad.

2.2.8. Diagnóstico financiero

El Diagnóstico Financiero es el estudio que tienen por objeto identificar y evaluar la condición financiera de la Institución, para realizar un examen de la situación financiera y las perspectivas, principalmente abarca tres aspectos, solvencia, rentabilidad y endeudamiento que deben entrelazarse íntimamente para proponer una gestión financiera encaminada a la maximización del valor de la Institución.

El diagnóstico financiero es una técnica o herramienta que mediante el empleo de métodos de estudio permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad conociendo su capacidad de financiamiento e inversión

propia, aplicado para establecer las modalidades bajo las cuales se mueven los flujos monetarios, y explicar los problemas y circunstancias que en ellos influyen.

“El primer paso en el proceso es analizar e interpretar los estados financieros de la institución para posteriormente elaborar un diagnóstico financiero que favorezca el resultado del mismo. Analizar es descomponer un todo en sus partes para conocer sus componentes, su origen y los cambios que ha sufrido para interpretar la información que servirá de base para la realización de un diagnóstico financiero la misma que será el punto de partida”. Este diagnóstico e interpretación a los estados financieros será estudiar los componentes que los integran tanto en el balance como en el estado de resultados para conocer sus orígenes, analizar sus cambios e interpretar sus cifras.

“La información que extraigamos de ella permitirá identificar la posición económico-financiera en la que se encontraba siempre y cuando dispongamos de información histórica así como conocer la posición en la que se encuentra actualmente y en la que se encontrara, los problemas que sufren las empresas se deben a la falta de un diagnóstico¹⁰

2.2.8.1. Importancia del Diagnóstico Financiero

La realización de un correcto diagnóstico financiero en la toda institución es clave para una correcta gestión. Permitirá a las entidades financieras atender correctamente sus compromisos financieros, financiar adecuadamente las inversiones, así como mejorar las utilidades.

2.2.8.2. Objetivo de un Diagnóstico Financiero

“El análisis de los estados financieros o análisis económico-financiero es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de las entidades financieras, de esta forma la dirección de la institución puede ir tomando las decisiones que corrijan los puntos débiles que pueda amenazar su futuro sacando provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos”

¹⁰ SANCHEZ José. 2009 “Diagnóstico Financiero Integral”, Editorial Ecafsa ThonsonLearning. Segunda Edición, México pág. 129,127.

2.2.8.3. Alcance de un Diagnóstico Financiero

“El diagnóstico financiero es una evaluación tanto del funcionamiento financiero en el pasado como en el futuro involucrando el análisis de los indicadores” constituyéndose como una función clave en la gestión empresarial no como materiales aislados e independientes de las restantes funciones dentro de la gestión si no como parte integrante de ellas y del desarrollo continuo Institucional.

“La realización de un correcto diagnóstico financiero es clave para una correcta gestión. Permitirá a la institución atender correctamente sus compromisos financieros, financiar adecuadamente las inversiones, así como mejorar sus utilidades y beneficios, aumentando el valor de la empresa”¹²

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

La Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2014, aplicando el método de Coso II, permitirá mejorar la gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- ✓ La recopilación de la bibliografía y lincografía permitirá sustentar la investigación del diagnóstico y evaluación del control interno aplicando al objeto del estudio.
- ✓ La utilización de metodologías y procedimientos, permitirá evaluar y controlar la gestión de los procesos y el cumplimiento de las actividades del desarrollo Institucional permite la reestructuración de los componentes, para que desarrolle adecuadamente los objetivos establecidos.
- ✓ La presentación de la propuesta de mejoramiento, contribuirá a la adecuada toma de decisiones a través de las recomendaciones formuladas.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Evaluación del Control Interno.

2.4.2. Variable Dependiente

Gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

Cuadro N. 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DESCRIPCION	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Evaluación del Control Interno.	Es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes adoptadas por una entidad para proteger los activos o salvaguardar los recursos contra desperdicios fraudes e insuficiencias asegurar registros exactos y contables fomentar la eficiencia y estimular el cumplimiento de las políticas operacionales.	De las políticas en el desenvolvimiento empresarial	Observación Bibliografías Revisión de Archivos	Encuesta Entrevistas
VARIABLE DEPENDIENTE Gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.	Es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos, hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso es un medio d control.	Incremento de Rentabilidad dentro de la cooperativa	Planificación Procesos Eficiencia Evaluación de resultados retroalimentación	Encuesta Entrevistas

Elaborado por: Autora de Tesis

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación de tesis sobre: **DIÁGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014**, se enmarca bajo la modalidad cualitativa y cuantitativa.

Cualitativa, debido a que se planteó el problema de estudio y se construyó el marco teórico, el cual permitió construir la hipótesis, que se sometió a prueba para su verificación mediante la aplicación de encuestas a directivos, funcionarios de los diferentes departamento objeto de estudio y una muestra de los socios es así que en el presente capítulo los datos recolectados fueron tabulados y analizados según la medición numérica resultante de cada pregunta.

Cuantitativo, En la presente investigación se realizo las encuestas a los empleados y directivos de la COAC, estableciendo graficas, tablas y figuras para una de las preguntas aplicadas, misma que se sintetizó en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que fundamentaron las hipótesis.

3.1.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación aplicados en el presente trabajo fueron: de campo, bibliográfica, documental y descriptiva.

De Campo: Se realizó en el mismo lugar en donde se desarrollaron los acontecimientos, y además fue en contacto con los gestores del problema investigado.

Bibliográfica: Se basó en recopilaciones y análisis de textos y documentos de diversos autores sirviendo esto como base para el Marco Teórico y el desarrollo de la propuesta.

Documental: Esto se basó en los estudios de documentos normativos institucionales, departamentales y gubernamentales sobre el funcionamiento de cooperativas.

Descriptivo: Se identificaron y detallaron las tareas y actividades desarrolladas en el área objeto de estudio mediante flujo gramas de procesos y por consecuencia permitió delimitar así los hechos que conformaron el problema investigado. ¹¹

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se va a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

3.2.2. MUESTRA

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

3.2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

El estudio se lo realizó a la Cooperativa de Ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda. Para la elaboración del presente diagnóstico se tiene como población: en primer lugar a los empleados y directivos de la cooperativa los mismos que por ser un número menor a 50, se realiza a la totalidad.

En segundo lugar a los socios de dicha entidad, los mismos que por ser un número total de 10500, se empleará el muestreo para así poder aplicar las encuestas correspondientes.

¹¹ **INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CONTABLES DEL ECUADOR. (2011). VII Asamblea Nacional: Fundamentos de Auditoría Operacional. Quito-Ecuador**

Cuadro N. 4: DIRERECTIVOS EMPLEADOS Y SOCIOS

Directores y empleados	50
Socios	10500

3.2.2.2. CALCULO DE LA MUESTRA

Por ser el número de socios mayor a 50 se procede a tomar una muestra representativa de la población a fin de facilitar la recolección de datos.

n= Tamaño muestra

N= Tamaño de la Población

&= Varianza (0.25)

Z= Nivel de Confianza

E= Nivel de error

$$n = \frac{N * z^2 * \&^2}{E^2(N-1) + z^2 * \&^2} = \frac{10500(1.96)^2(0.25)^2}{(0.05)^2(10500-1) + (1.96)^2(0.25)^2}$$

$$n = \frac{2.521.05}{26.4876} = 95$$

$$n = 95$$

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. Métodos de Investigación

Los métodos aplicados en el desarrollo del presente proyecto fueron:

Analítico-Sintético.- Porque durante desarrollo del Diagnóstico y Evaluación del control interno en la cual se analizaron en los diferentes procesos dentro de la Institución, permitiendo identificar las áreas críticas; del mismo modo se procedió a unificar las tareas y actividades llevadas a cabo en los diferentes Coordinaciones.

Inductivo-Deductivo.- Se observó la forma en que se asocio el desarrollo del Diagnóstico y Evaluación del Control Interno y propuesta de mejoramiento en la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo LTDA. Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, y esto a su vez permitió corroborara la hipótesis planteada.

Histórico-Lógico.- Utilizado en el Cap. I y II. Se analizó la trayectoria del ente auditado y su evolución, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo de las actividades hasta llegar al conocimiento más profundo que significa la esencia y la partida para la propuesta. ¹²

Cuadro N. 5: Técnicas e instrumentos de la investigación

TÉCNICAS	FUENTE	INSTRUMENTOS
Observación Directa	Primaria	Fichaje
Encuesta	Primaria	Cuestionario de Preguntas
Entrevista	Primaria	Guía de Entrevista

Entrevista

La entrevista ha sido elaborado previa a su aplicación, cuyo objetivo fue el de captar información relevante, suficiente y necesaria para poder conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

¹² PINILLA FORERO, José. (2010). Auditoria Operacional: Factor de Productividad Empresarial. 1a ed. Bogotá: Universidad Nacional Santafé de Bogotá

3.4. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1.- ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

A continuación se presentan los resultados de la investigación de campo en los siguientes términos:

PREGUNTA N° 1. ¿Existe un sistema de control Interno en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. De la Ciudad de Riobamba?

EXISTENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cuadro N. 6: Existencia de un sistema de control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	30%
NO	35	70%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 1: Existencia de un sistema de control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

Al responder la primera pregunta formulada a los colaboradores y directivos, sobre si existe un sistema de control interno dentro de la cooperativa, El 70% señala que no hay un sistema de control interno en la COAC y el 30% menciona que si existe, por lo que se pudo determinar que es indispensable realizar una evaluación técnica actualizada, hecho que al ser totalmente cierto, supondría un incumpliendo de lo que dispone el Art.21 de la Ley de Economía Popular Solidaria y del Sector Financiero Popular, por lo que se pudo determinar que es indispensable realizar una evaluación técnica actualizada.

PREGUNTA N° 2. ¿Con que frecuencia se realizó una evaluación del Control Interno: Mensual, Trimestral o Anual?

FRECUENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

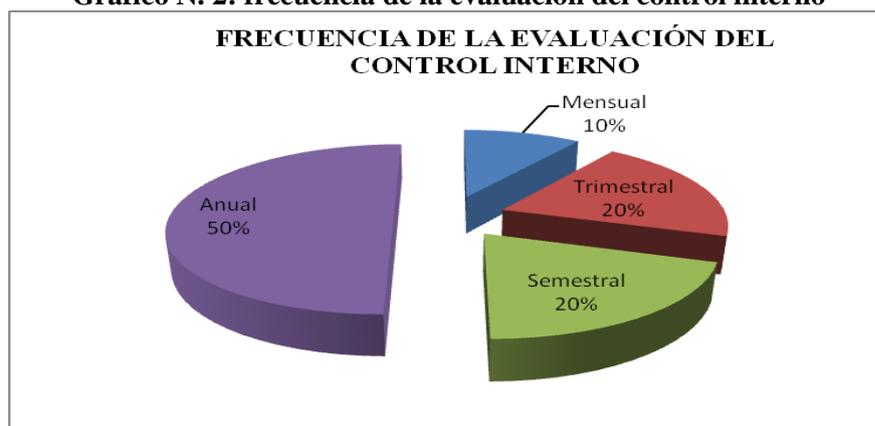
Cuadro N. 7: frecuencia de la evaluación del control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	5	10%
Trimestral	10	20%
Semestral	10	20%
Anual	25	50%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 2: frecuencia de la evaluación del control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación

El 50% de Directivos y Colaboradores asumen que la evaluación del Control Interno es anual, el 30% trimestral, el 20% semestral y el 10% mensual. De hecho concuerda con la función que realizan los entrevistados en función de la frecuencia de evaluación que es diferente en relación a la función, pero que en definitiva se sistematizan al nivel ejecutivo correspondiente para que el Consejo de Vigilancia o la Auditoría Interna, los presente al nivel de organismo de gobierno institucional o administrativo que corresponda.

PREGUNTA N° 3. ¿A su juicio, la evaluación de control interno es: efectiva, aceptable, regular o nula?

CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

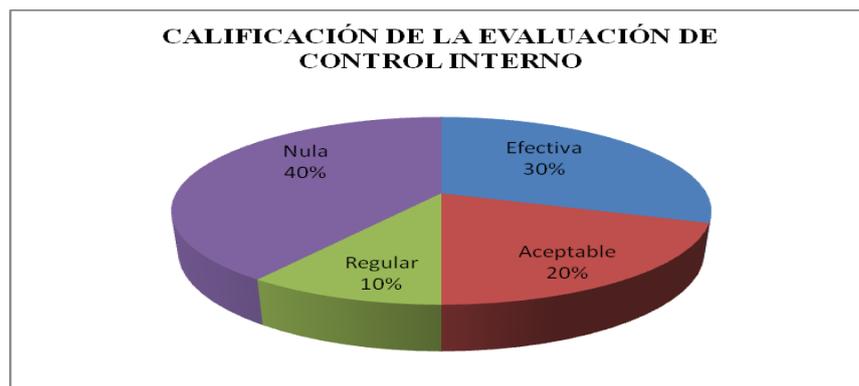
Cuadro N. 8: Clasificación de la evaluación de control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Efectiva	15	30%
Aceptable	10	20%
Regular	5	10%
Nula	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 3: Clasificación de la evaluación de control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

Con respecto a la tercera pregunta formulada a directivos y empleados de la Cooperativa, el 30% responde que la evaluación del control interno es efectiva, el 20% indica que la evaluación es aceptable, el 10% menciona que es regular y el 40% que es totalmente nula.

Con estos resultados, se puede concluir que la evaluación de control interno anual realizada a la COAC Acción y Desarrollo de la ciudad de Riobamba, es nula o regular, por lo que justifica efectuar una evaluación técnica a la presente fecha.

PREGUNTA N° 4. ¿Las evaluaciones anteriores han contribuido a mejorar las actividades de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.?

CONTRIBUCIÓN DE EVALUACIONES A LAS ACTIVIDADES DE LA COAC

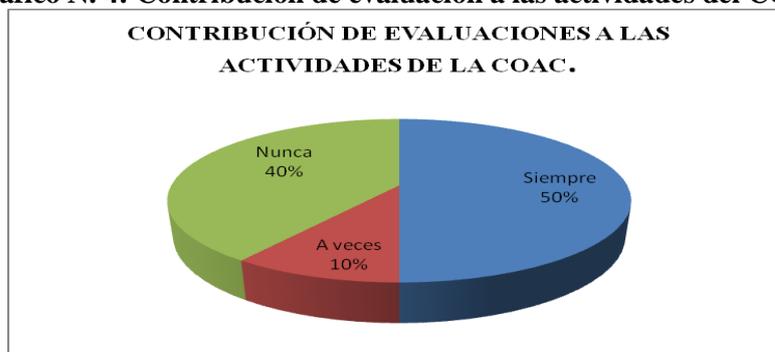
Cuadro N. 9: Contribución de evaluación a las actividades del COAC

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	50%
A veces	5	10%
Nunca	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 4: Contribución de evaluación a las actividades del COAC



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 50% de colaboradores y directivos considera que la evaluación del control interno si ha contribuido a mejorar las actividades de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.; en tanto que el restante 50% responde que la evaluación NO ha contribuido a mejorar dichas actividades o se lo ha hecho en mínimas ocasiones. Aquí es más evidente la polarización que obedece además a que tanto Auditoría Interna como el Consejo de Vigilancia encargados del tema en la COAC, Se concluye que la percepción de los resultados obtenidos es similar en los dos casos. Ello refuerza la necesidad de realizar una evaluación actualizada que arroje resultados positivos.

PREGUNTA N° 5. ¿Cree usted que el control interno aplicado en la cooperativa debe ser actualizado y mejorado?

ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO

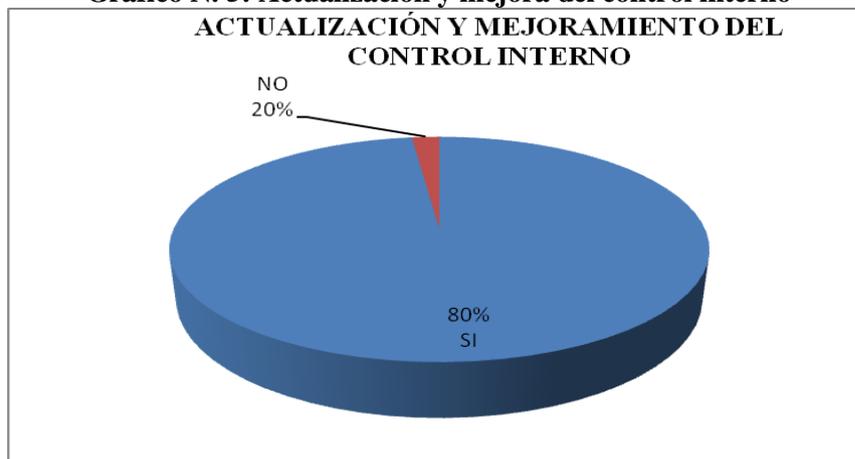
Cuadro N. 10: Actualización y mejora del control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	80%
NO	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 5: Actualización y mejora del control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación

En la COAC el 80% de los directivos y colaboradores, sostienen que debe ser actualizado y mejorado el sistema de control interno, el 20% indican que NO.

Para que el Control Interno sirva como una buena herramienta de gestión, debe perfeccionarse de una manera permanente, en virtud de que de esta actividad depende en buena parte que los organismos de gobierno y ejecutivos de la COAC tomen las decisiones de calidad y con ello se mejore también la calidad del trabajo que deben desempeñar los actores internos de la organización.

PREGUNTA N° 6.- ¿Considera Ud. Que una evaluación técnica y actualizada contribuirá al mejoramiento de las actividades en la cooperativa?

CONTRIBUCIÓN DE UNA EVALUACIÓN TÉCNICA AL MEJORAMIENTO DE ACTIVIDADES EN LA COOPERATIVA

Cuadro N. 11: Contribución de una evaluación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	60%
NO	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 6: Contribución de una evaluación



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 60% de los directivos y colaboradores se manifiesta que SI, en cambio que el 40% restante indica que no mejorará las actividades de la COAC Acción y Desarrollo Ltda. Con relación a la respuesta de la pregunta anterior, un 20% adicional de encuestados en la presente interrogante, se suman al pesimismo de lo que para una organización representa el control interno, lo cual va demostrando la existencia de un grupo laboral que proyecta una acción de obstrucción y descontento derivado de las acciones de control a las que necesariamente debe estar expuesto. Se concluye que luego de la evaluación y propuesta de mejoramiento, la cooperativa tiene opciones de perfeccionar el desarrollo de sus actividades administrativas.

PREGUNTA N° 7.- ¿Cuáles de las siguientes ventajas se obtendrán con una evaluación técnica de control interno: Seguridad, Transparencia, eficiencia o disminución de riesgos?

VENTAJAS DE UNA EVALUACIÓN TÉCNICA DE CONTROL INTERES

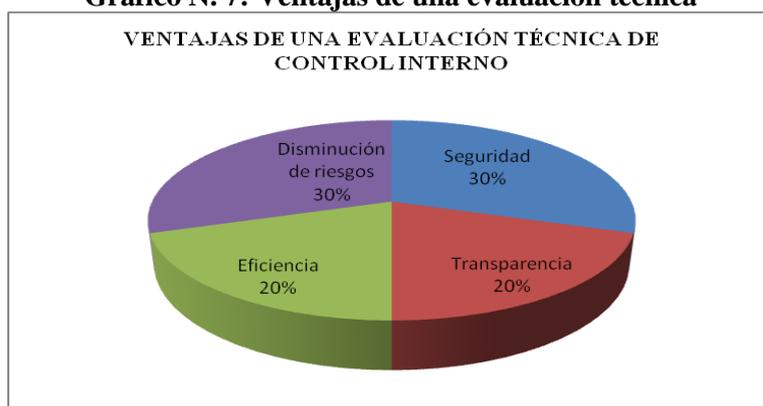
Cuadro N. 12: Ventajas de una evaluación técnica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad	15	30%
Transparencia	10	20%
Eficiencia	10	20%
Disminución de riesgos	15	30%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 7: Ventajas de una evaluación técnica



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

Los directivos y colaboradores de la COAC señalan que las principales ventajas de la evaluación del control interno son la seguridad (30%) y la disminución de los riesgos (30%) y mejoran la eficiencia (20%) y la transparencia (20%), respectivamente. Por tanto es evidente que es posible bloquear cualquier intensión en contrario en especial del talento humano, que ante todo debe responder con resultados positivos en relación a la funciones y roles que desempeñan en la COAC.

PREGUNTA N° 8.- ¿Cree Ud. Que la evaluación de control interno debe ser realizada por el gerente, auditor interno, contador u otro funcionario.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

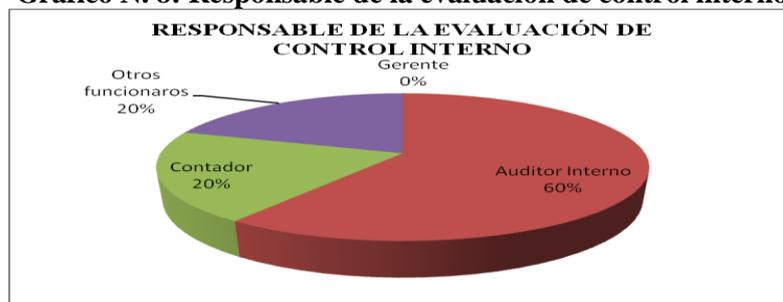
Cuadro N. 13: Responsable de la evaluación de control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	0	0%
Auditor Interno	30	60%
Contador	10	20%
Otro funcionario	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 8: Responsable de la evaluación de control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 60% de los directivos y colaboradores indica que debe ser el Auditor Interno quien efectúe el control interno, el 20% menciona que debe ser el contador y el 20% restante indica que puede ser otro funcionario. El Art. 68, numeral 3 del Reglamento General de la LOEPS, que cuando los informes de supervisión auxiliar, auditoría o de inspecciones, se determinen graves deficiencias de control interno, problemas financieros, administrativos o entre socios y directivos, que pongan en riesgo la estabilidad institucional”, por ello la gran responsabilidad del proceso radica en el Auditor, sin decir con ello que el Contador y otros funcionarios realicen también en el ámbito de sus competencias.

PREGUNTA N° 9.- ¿Se han difundido los resultados de la evaluación del control interno a los socios de la cooperativa?

DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Cuadro N. 14: Difusión de resultados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	40%
NO	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 9: Difusión de resultados



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación

El 60% de los directivos y colaboradores señala que no se difunden los resultados de Control Interno, el 40% considera lo contrario. Se mencionó que de acuerdo al Art. 21 de la LOEPS y de su Reglamento General, la responsabilidad del Control Interno la ejerce el Auditor Interno, por tanto debe proceder de acuerdo a las normas generalmente aceptadas en relación a la comunicación de los resultados de dicho proceso. Las evidencias de ello son las convocatorias a lecturas de exámenes especiales, informes, entre otros a los deben asistir los funcionarios mencionados para el correspondiente descargo previo al establecimiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales.

10.- ¿Se ha realizado un análisis a los resultados de la evaluación de control interno?

ANÁLISIS A LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Cuadro N. 15: Análisis de resultados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	20%
NO	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 10: Análisis de resultados



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 80% de los directivos y colaboradores indica que NO se ha realizado análisis a la evaluación de Control Interno, en tanto que 20% restante manifiesta que SI. En concordancia con la pregunta anterior, si no se difunden los resultados de acuerdo a lo que disponen las normas de auditoría generalmente aceptadas, tampoco es posible analizarlos en términos de lograr asesorar al personal para que evite cometer los mismos errores

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.

Con el propósito de confrontar las respuestas de los directivos y colaboradores, se procede a continuación a sistematizar las respuestas de los socios de la COAC al respecto:

1.- ¿Conoce usted en qué consiste el control interno dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo?: Si conozco, desconozco

CONOCIMIENTO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

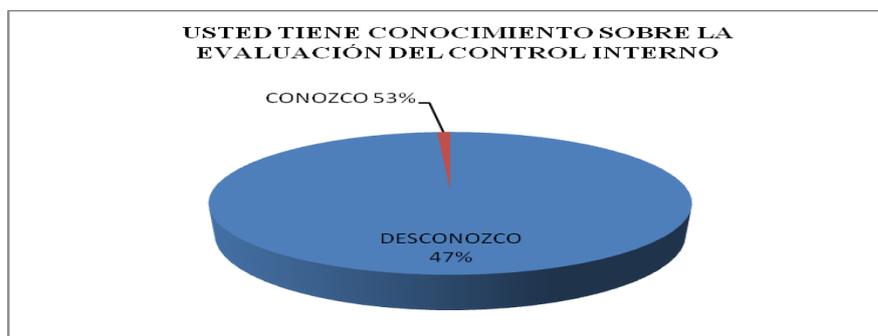
Cuadro N. 16: Usted tiene conocimiento sobre la evaluación del control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conozco	50	53%
Desconozco	45	47%
TOTAL	95	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 11: Usted tiene conocimiento sobre la evaluación del control interno



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 53% de los socios indica que SI CONOCEN sobre el control interno, en tanto que 47 % restante manifiesta que DESCONOCE. Estas respuestas de alguna manera señalan que la COAC en las Asambleas o en el contacto diario que tiene con los dueños de la misma que son sus socios, comparten de alguna manera la información debidamente auditada y controlada internamente por la Auditoría Interna y el Consejo de Vigilancia.

2.- ¿Tiene usted conocimiento de la importancia de una evaluación del control interno en determinada cooperativa: mucho, poco o nada?

CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPORTANCIA DE UNA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

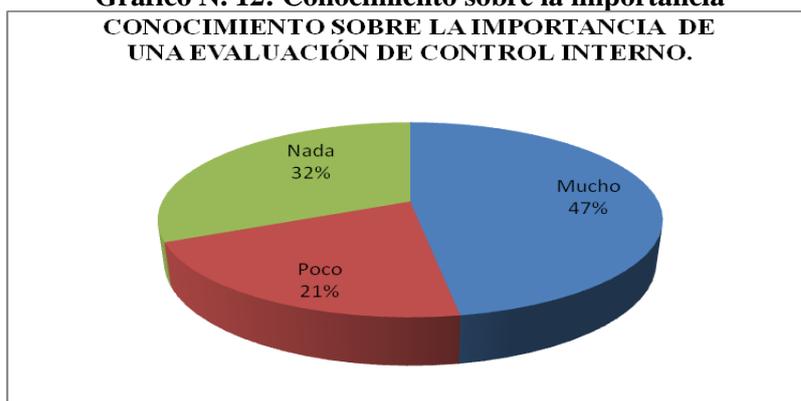
Cuadro N. 17: Conocimiento sobre la importancia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	45	47 %
Poco	20	21%
Nada	30	32%
TOTAL	95	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 12: Conocimiento sobre la importancia
CONOCIMIENTO SOBRE LA IMPORTANCIA DE UNA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

En 47% de los socios conoce mucho de la importancia de un sistema de control interno el 32% indican que no saben nada, mientras que el 21% restante manifiesta que Saben poco del tema. Es comprensible que el socio tenga interés e información para confiar la administración de sus pequeños capitales a la COAC, como hay otros que no se interesan por saber qué pasa con sus recursos, en ello el entorno ha estado muy convulsionado por la quiebra de Cooperativas como la Acción Rural, que por el desconocimiento y falta de interés, se esfumaron sus recursos con los directivos que los administraban, ello da fe de la inexistencia de un control interno que previene este tipo de estafas o fraudes financieros.

3.- ¿Considera usted que la evaluación del control de interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la cooperativa: siempre, a veces, nunca.

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES

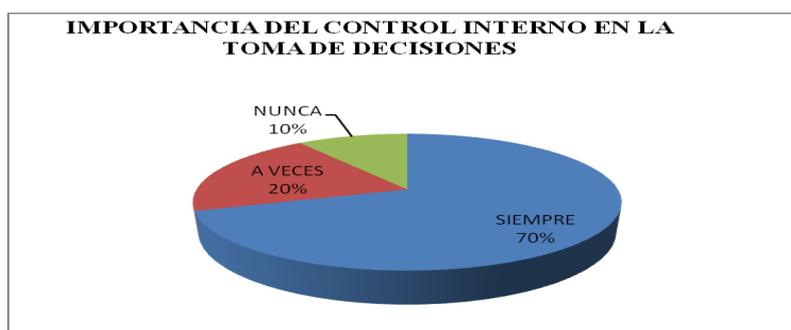
Cuadro N. 18: Importancia de control interno toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	70	70%
A VECES	20	20%
NUNCA	10	10%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 13: Importancia de control interno toma de decisiones



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 70% de los socios indica que siempre el control interno es importante porque si ayuda a la contribución de la cooperativa, el 20% indican que nunca es importante, mientras que el 20 % restante manifiesta que solo a veces es importante. Se concluye que esto ayudara al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, permitiendo tener una visión clara sobre su gestión, de manera que se pueda corregir las falencias y tomar decisiones oportunas y adecuadas.

4.- ¿Cómo califica Ud. el servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Acción y Desarrollo” Ltda. A sus socios: excelente, Bueno, Regular o malo?

SERVICIO QUE BRINDA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Cuadro N. 19: El servicio que brinda la cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	15%
Bueno	30	30%
Regular	20	20%
Malo	35	35%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 14: El servicio que brinda la cooperativa



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

El 35% de los socios califican el servicio que brinda la COAC es malo, el 20% que es regular y el 30% bueno mientras que el 15% es excelente. Estos datos si son preocupantes en virtud de que una mala atención termina por romper la relación de cofinancia entre el Socio y la cooperativa, más aún si es precisamente al dueño de la Cooperativa que es el socio, al que no le satisface el servicio que le da su cooperativa. En ello debe al organización efectuar un proceso sostenido de capacitación del talento humano y directivo, en temas relacionados con relaciones públicas y atención al socio.

5.- ¿Cómo califica Ud. La administración actual de la cooperativa: excelente, buena, regular o mala?

CALIFICACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA.

Cuadro N. 20: Clasificación a la administración

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	45	45%
Bueno	20	20%
Malo	10	10%
Regular	25	25%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Autora de Tesis

Gráfico N. 15: Clasificación a la administración



Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Autora de Tesis

Análisis e Interpretación.

Los socios califican a la administración actual de la COAC que dirige el Lic. Edwin Maza, entre excelente en un 42% y Buena el 21%, en tanto que el 37% la considera entre mala y regular. Esta percepción de la administración de la COAC Minga, denota el acercamiento y el conocimiento que tiene el socio de su gerente y de su personal, aquello es punto importante a favor, pese a la percepción negativa de puntos como los vistos anteriormente, devienen de la relación de los socios con los colaboradores y directivos, que no siempre son la mas cordiales.

3.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS CHI CUADRADO

Cuadro N. 21: DE CONTINGENCIA

UNIDADES DE ESTUDIO	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
1.- ¿Existe un sistema de control Interno en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. De la ciudad de Riobamba?	15	35
2.- ¿Conoce usted en qué consiste el control interno dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, si conozco, desconozco?	40	55

Cuadro N. 22: DE FFRECUENCIAS OBSERVADAS (O):

UNIDADES DE ESTUDIO	ALTERNATIVAS.		TOTAL:
	SI	NO	
1.- ¿Existe un sistema de control Interno en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. De la ciudad de Riobamba?	15	35	50
2.- ¿Conoce usted en qué consiste el control interno dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, si conozco, desconozco?	40	55	95
TOTAL:	55	90	145

Cuadro N. 23: DE FRECUENCIAS ESPERADAS (E)

UNIDADES DE ESTUDIO	ALTERNATIVAS.		TOTAL:
	SI	NO	
1.- ¿Existe un sistema de control Interno en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. De la ciudad de Riobamba?	14,5	34,5	50
2.- ¿Conoce usted en qué consiste el control interno dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, si conozco, desconozco?	39,5	54,5	95
TOTAL:	55	90	145

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

CELIDAS	O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2 / E
1	15	14,5	-0,5	0,25	1,72
1	40	39,5	0,5	0,25	1,62
2	35	34,5	0,5	0,25	0,42
2	55	54,5	-0,5	0,25	0,29
X2 =					4,05

Para saber si el valor de X^2 es o no significativo, debemos calcular los grados de libertad.

APLICACIÓN:

Para el nivel de confianza de $\alpha=0,05$ y g.l. = 1, el X^2 de tabla es 4,05 (ver tabla).

$$X^2_{\text{Obtenido}} = 4,05$$

$$X^2_{\text{Crítico}} = 4,05$$

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

H1: La evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” del cantón Riobamba provincia de Chimborazo aplicando el método de Coso II, periodo 2014, permitirá mejorar la gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

H0: La evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” del cantón Riobamba provincia de Chimborazo aplicando el método de Coso II, periodo 2014, no permitirá mejorar la gestión de las operaciones económicas y financieras en forma eficiente y razonable.

3.5.1. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

De acuerdo a las encuestas realizadas, a la Cooperativa de Ahorro y Credito “Accion y Desarrollo Ltda.”, se determinó las dos variables en los que se obtuvo un total de 145 en las tablas de frecuencia esperada y observada.

Al aplicar la fórmula de chi cuadrado se determinó un resultado de 4,05. En donde aceptamos la hipótesis de la investigación, y rechazamos la hipótesis nula, lo cual permitirá mejorar la gestión de las operaciones económicas y administrativas en forma eficiente y razonable.

3.6. DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA., POR EL PERIODO FISCAL 2014.

3.6.1. Diagnóstico estratégico actual

Para realizar y conocer la situación actual de la cooperativa es necesario la utilización de la herramienta FODA, conocida así por las iniciales de los elementos que lo conforman: fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas

3.6.1.1. Análisis externo

Con este análisis se logra identificar las oportunidades; aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la cooperativa, y que permite obtener ventajas competitivas. Y las amenazas son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la cooperativa.

En el análisis externo, se estudia las variables que afectan directa o indirectamente a la cooperativa, y sobre las cuales no se tiene un grado de control; tales como:

- **Variables Microeconómicas**, interviene las fuerzas del mercado: amenazas de ingreso, competencia, mercado, clientes, proveedores.

- **Variables Macroeconómicas**, agrupadas en factores: sociales, económicos, tecnológicos, políticos – legales.

Dimensión Macro/ Económico.- Es estudiar las variables que afecta el escenario de las cooperativas, así como las siguientes:

Variable (Inflación).

La definición más común de inflación es el aumento continuo del nivel de precios de una economía. En este caso, la tasa de inflación del mercado es medida como el crecimiento del índice de precios al consumidor (IPC) que es calculado todos los meses por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Sin embargo, luego de presentar varios años tasas de inflación inferiores al 4% .

Variable (Tasas de Interés).

En el Ecuador el Banco Central es el organismo encargado de dictaminar las políticas económicas

Activa:

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

De acuerdo al Artículo 2 del Capítulo 2, Tasas de Interés de Cumplimiento Obligatorio, del Título Sexto: Sistema de Tasas de Interés, del Libro I, Política Monetaria-Crediticia de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, se establece que las tasas de interés activas efectivas máximas para cada uno de los segmentos definidos en el Artículo 8 del Capítulo VIII del mismo Título, corresponderán a la tasa promedio ponderada por monto en dólares, de las operaciones de crédito concedidas en cada segmento, en las cuatro semanas anteriores a la última semana completa del mes anterior en que entrarán en vigencia, multiplicada por un factor a ser determinado por el Directorio del Banco Central del Ecuador.

Pasiva: Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen. De acuerdo al Artículo 5 del Capítulo III Tasas de Interés para Operaciones Activas y Pasivas, del Título Sexto: Sistema de Tasas de Interés, del Libro I, Política Monetaria Crediticia de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, se establece “Tasa de interés pasiva para las inversiones de las instituciones del sector público financiero incluidos los recursos públicos administrados en fideicomisos en el sistema financiero privado y entidades financieras públicas.

3.6.2. Análisis interno

Con este análisis se logra identificar las fortalezas: capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. En cambio las debilidades son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, pueden ser: recursos de los que se carece, habilidades que no posee, actividades que no se desarrollan adecuadamente.

El análisis interno, es el estudio de las variables que posee la cooperativa y sobre las cuales se tiene un grado de control, los componentes que lo conforman son: Organizativos, Recursos Humanos, Comercialización/Marketing, Económico/Financiero, Investigación y Desarrollo.

Para la realización de este análisis, es necesario contar con la presencia de todos los directivos, empleados y socios, ya que ellos son los que identifica de mejor manera la situación de la cooperativa.

Análisis Organizacional:

Este análisis se lo hace tomando en cuenta las funciones básicas que tiene el nivel directivo – administrativo conformada por los Consejo de Administración y Vigilancia, la Gerencia, Oficial de Crédito las áreas de tareas son: la planificación, organización, ejecución, control de la cooperativa, control del personal, así como también cumplir las funciones y responsabilidades que tenían estipuladas en el estatuto de la cooperativa.

De la observación y diálogo directo se obtuvo lo siguiente:

- No hay una planificación estratégica en base a planes y objetivos.
- No se tienen definidas bien las funciones, atribuciones y obligaciones de cada funcionario de la cooperativa.
- Se trabaja en función de tareas y no de objetivos.
- No se cuenta con manuales de crédito y cobranzas completos, funciones, control de bienes, entre los principales.
- Posee una estructura organizacional básica.

3.6.3. Matriz FODA

Muestra la matriz FODA de la cooperativa con esto se podrá plantear las respectivas estrategias de cambio (FO), estrategias de comportamiento (FA), estrategias de perseverancia (DO), estrategias de cambio (DA), y así poder potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y controlar las debilidades que tiene la cooperativa.

Cuadro N. 24: MATRIZ FODA

A N Á L I S I S I N T E R N O	FORTALEZAS: <ul style="list-style-type: none"> - La Institución cuenta con una Infraestructura propia. - El personal de servicio al cliente (cajeros), es joven, dinámico, responsables, y competentes. - Cuenta con el respaldo de la población del Cantón Guamote. - La comunidad pertenece a los pueblos y nacionalidades, y sus socios gozan de los derechos colectivos, tienen instituciones indígenas que lo representen. - La comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios. - Se mantiene y practica la minga comunitaria, como un legado ancestral de nuestros antepasados. 	OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Entre los objetos que persigue la Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son el reconocimiento, el fomento, y fortalecimiento por parte de la Superintendencia, a fin de que se alcance el Sumak Kawsay de este sector.. - Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición. - Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas a Institución. 	A N Á L I S I S E X T E R N O
	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes. - Escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos. - Carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito. - Escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado. - Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales. - Poca inversión por parte de los socios en los depósitos. - Falta de compromiso, motivación y competencia de los socios. - Falta socializar sobre los resultados de la Evaluación del control interno. 	AMENAZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios. - La restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central. - Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba. - La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes. - La coyuntura política, provoca división entre socios. - Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 	

Fuente: Análisis externo e interno de la COAC- “Acción y Desarrollo”.

Elaborado por: Autor de Tesis

MATRIZ DE CORRELACION FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Esta matriz permitirá determinar 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 lo siguientes:

- 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 tiene mediana relación = 3

Cuenta con el respaldo de la población del Cantón Guamote.

Cuadro N. 25: MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

F O	F1 La Institución cuenta con una Infraestructura propia.	F2 El personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico, responsable, competente.	F3 Cuenta con el respaldo de la población del Cantón Guamote.	F4 La comunidad pertenece a los pueblos y nacionalidades, y sus socios gozan de los derechos colectivos, tienen instituciones indígenas que lo representen.	F5 La comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios	F6 Se mantiene y practica la minga comunitaria, como un legado ancestral de nuestros antepasados	TOTAL
O1 Entre los objetos que persigue la Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son el reconocimiento, el fomento, y fortalecimiento por parte de la Superintendencia, a fin de que se alcance el Sumak Kawsay de este sector.	1	1	1	3	1	1	8
O2 Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.	1	1	1	3	1	2	9
O3 Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas a Institución.	3	3	5	3	5	4	23
TOTAL	5	5	7	9	7	7	40

Fuente: COAC- “Acción y Desarrollo”.

Elaborado por: Autor de Tesis

MATRIZ DE CORRELACION FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Esta matriz permitirá determinar 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 favores su desarrollo; para lo cual la ponderación se realizara de acuerdo a lo siguientes:

- 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 tiene mediana relación =

Cuadro N. 26: MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS

D A	D1 Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes.	D2 Escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos.	D3 Carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito.	D4 Escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado.	D5 Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales.	D6 Poca inversión por parte de los socios en los depósitos	D7 Falta de compromiso, motivación y competencia de los socios	TOTAL
A1 Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios	1	3	5	3	3	1	1	17
A2 La restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central.	1	1	1	1	1	1	1	7

A3 Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba.	3	3	3	3	3	1	1	17
A4 La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes.	3	1	1	1	5	1	1	9
A5 La coyuntura política, provoca división entre socios.	3	3	1	1	3	1	1	13
A6								

Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	3	1	1	3	3	1	1	13
TOTAL	14	12	12	12	14	6	6	76

Fuente: COAC- “Acción y Desarrollo”.

Elaborado por: Autor de Tesis

MATRIZ PRIORIZADA

MP 1/1

Esta matriz muestra un resumen de los principales factores tanto internos como externos; fortalezas y oportunidades que cooperan al desarrollo en todos los aspectos de la Coordinación Administrativa, así como también las debilidades y amenazas que dificultan el normal desenvolvimiento de actividades

Cuadro N. 27: MATRIZ DE PRIORIDAD

CODIGO	VARIABLE
FORTALEZAS	
F1	La Institución cuenta con una Infraestructura propia.
F2	El personal de servicio al cliente (cajeros), es joven, dinámico, responsable, y competente.
F3	Cuenta con el respaldo de la población del Cantón Guamote.
F4	La comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios.
DEBILIDADES	
D1	Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes.
D2	Escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos.
D3	Carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito
D5	Poca inversión por parte de los socios en los depósitos.
D4	Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales
OPORTUNIDADES	
O1	Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.
O2	Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.
AMENAZAS	
A1	Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios
A2	La restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central
A3	Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba.
A6	Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Autor de Tesis

Cuadro N. 28: PERFIL ESTRATEGICO INTERNO

ENTIDAD: NIVEL DE APOYO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D1	Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes.					
D2	Escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos.					
D3	Carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito					
D5	Poca inversión por parte de los socios en los depósitos.					
D4	Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales					
F1	El personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico,					

	responsable, y competente.					
F3	La comunidad pertenece a los pueblos y nacionalidades, y sus socios gozan de los derechos colectivos, tienen instituciones indígenas que lo representen.					
F4	La comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios.					
	TOTAL Σ	3	2	0	3	2
	PORCENTAJE	30%	20%	0%	30%	20%

Elaborado por: Autor de Tesis

PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO

ENTIDAD: NIVEL DE APOYO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA

Cuadro N. 29: PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		OPORTUNIDADES		NORMA L	AMENAZAS	
		GRAN OPORTUNI DAD	OPORTUNID AD		EQUILIBR IO	AMENAZAS
		1	2	3	4	5
O 1	Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.					
O 2	Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.					
A 1	Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios					
A 2	La restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central					
A 3	Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba.					
A 6	Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.					
	TOTAL Σ	2	3	0	3	2
	PORCENTAJE	20%	30%	0%	30%	20%

Elaborado por: Autor de Tesis

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 5 máximo que implica que la Institución está estable y 1 mínimo que indica que la institución tiene problemas, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

PEE 2/5

**FACTORES INTERNO
EXTERNO**

FACTORES

	CLASIFICACIÓN
Fortaleza Importante	5
Fortaleza Menor	4
Debilidad Grave	1
Debilidad Menor	2
Equilibrio	3

	CLASIFICACIÓN
Oportunidad Importante	5
Oportunidad Menor	4
Amenaza Grave	1
Amenaza Menor	2
Equilibrio	3

Cuadro N. 30: MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
El personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico, responsable, y competente.	0,06	4	0,20
- Llevar el nombre de la Comunidad, con lo cual cuenta con el apoyo total de la población.	0,10	4	0,40
- La comunidad pertenece a los pueblos y nacionalidades, y sus socios gozan de los derechos colectivos, tienen instituciones indígenas que lo representen.	0,10	3	0,15

- La comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios.	0,06	4	0,24
- Se mantiene y practica la minga comunitaria, como un legado ancestral de nuestros ancestros.	0,06	4	0,24
El personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico, responsable, y competente.	0,06	4	0,20
- Llevar el nombre de la Comunidad, con lo cual cuenta con el apoyo total de la población.	0,05	4	0,20
DEBILIDADES			
Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes.	0,10	1	0,10
Escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos.	0,10	1	0,10
Carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito.	0,06	1	0,06
Escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado.	0,05	1	0,05
Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales.	0,10	1	0,10
Poca inversión por parte de los socios en los depósitos.	0,10	3	0,30
TOTAL RESULTADO PONDERADO Σ	1,00		2,34

Elaborado por: Autor de Tesis

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

El resultado de 2.34 indica que la institución tiene más debilidades que fortalezas, por lo se requiere analizar y mejorar, Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes, escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos, carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito, escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado. Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales, poca inversión por parte de los socios en los depósitos.

Persistir en las acciones que incrementan las fortalezas en la institución como: El personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico, responsable, y competente, llevar el nombre de la Comunidad, con lo cual cuenta con el apoyo total de la población, la comunidad pertenece a los pueblos y nacionalidades, y sus socios gozan de los derechos colectivos, tienen instituciones indígenas que lo representen, la comunicación es cordial, amable entre los directivos, empleados y socios, se mantiene y practica la minga comunitaria, como un legado ancestral de nuestros ancestros, el personal de servicio al cliente (cajeros), son joven, dinámico, responsable, y competente, llevar el nombre de la Comunidad, con lo cual cuenta con el apoyo total de la población. Además se debe tener mayor cuidado y tomar acciones correctivas que permitan a la Institución alcanzar la misión, visión y objetivos institucionales.

Cuadro N. 31: MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS

FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Entre los objetos que persigue la LEPS, son el reconocimiento, el fomento, y fortalecimiento por parte de la Superintendencia, a fin de que se alcance el Sumak Kawsay de este sector..	0,10	5	0,50
Existencia de una gran variedad de recursos informáticos a bajos costos para la adquisición.	0,10	4	0,40
Clientes potenciales y cautivos de las comunidades y parroquias cercanas a Institución.	0,10	5	0,50
AMENAZAS			
Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios.	0,10	2	0,20
La restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central.	0,10	2	0,20
Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba.	0,10	1	0,10
La competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes.	0,10	2	0,20
La coyuntura política, provoca división entre socios.	0,10	1	0,10
Mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	0,10	2	0,20
TOTAL RESULTADO PONDERADO Σ	1,00		2,4

Como resultado del análisis se obtuvo 2.4 lo cual indica que la institución tiene mayores amenazas que oportunidades, entre ellas son: Crecimiento de la tasa de inflación, subida de los precios, la restricción de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central, alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 23 COAS en Riobamba, la competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, fuertes, solventes, la coyuntura política, provoca división entre socios, mayor regulación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El análisis FODA es una herramienta complementaria en el análisis interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., que permite identificar aquellos puntos en los que la institución es más fuerte y aquellos en los que es más sensible.

Esta última premisa implica aprovechar tanto sus fortalezas como las oportunidades y tratar de disminuir las debilidades como: Carencia de una planificación estratégica, manuales de crédito y cobranzas entre los urgentes, escasa capacitación al personal, para mejorar la competencia de los mismos, carencia de un software informático, para el manejo de la contabilidad y cartera de crédito, escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado. Gestión deficiente de los Consejos y comisiones especiales, poca inversión por parte de los socios en los depósitos.

3.6.4. Evaluación del sistema de control interno por componentes

Para la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se seguirá el proceso de un examen especial o auditoría como sigue:

- **Planificación:** Se diseña un programa de auditoría con los procedimientos que se ejecutaran, con el fin de analizar el control interno.
- **Ejecución:** Se aplicara cuestionarios, para analizar los ocho componentes, se determinara el % de confianza y riesgos; concluyendo con la hoja de hallazgos.
- **Comunicación de Resultados:** Sera la presentación del informe en este caso de la carta dirigida a la Gerencia, Consejos, comisiones y Asamblea General de Socios.

3.6.5. PROGRAMA DE AUDITORIA

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. Evaluación del Control Interno

Objetivos:

- Adquirir conocimiento de los controles internos de la cooperativa.
- Determinar los % de confianza y riesgos por cada componente del COSO II.
- Redactar la carta a Gerencia con la respectiva hoja de hallazgo, de la evaluación del sistema de control interno de la cooperativa.

Cuadro N. 32: PROGRAMA DE AUDITORIA

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Revisión de toda la documentación relacionada a los controles internos.		M.I.D.L	2015-08-20
2	Aplique y evalúe cada componente del COSO II, mediante los cuestionarios y matrices. - Ambiente de Control. -Establecimiento de Objetivos. - Identificación de Eventos. - Evaluación de Riesgos. - Respuesta al Riesgo. - Actividades de Control. -Información y Comunicación. - Supervisión	CI-EC 1/5 CI-EO 1/2 CI-IE 1/2 CI-ER 1/1 CI-RR 1/1 CI-AC 1/3 CI-IC 1/2 CI-S 1/2	M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L M.I.D.L	2015-09-29 2015-09-29 2015-09-30 2015-09-30 2015-10-03 2015-10-03 2015-10-03 2015-10-03
3	Realice la hoja de hallazgos	H-A	M.I.D.L	2015-10-07
4	Informe de control Interno	ICI	M.I.D.L	2015-10-12

Elaborado por: Autora de Tesis

3.7.1. Ambiente de Control.

CIAC 1/5

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Integridad y valores éticos.

Cuadro N. 33: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (1ER COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?		X		Se rigen por los principios valores que constan en el estatuto.
2.-	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X			
3.-	¿Considera que las autoridades de la cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	X			
4.-	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X			
Subcomponente: Compromiso por la competencia profesional.					
5.-	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	X			
6.-	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades? Cree que están capacitados para el cargo.		X		Los dirigentes y empleados sean
7.-	¿Los empleados tienen el deseo ferviente de superarse competitivamente por el bienestar de la cooperativa y su desarrollo?	X			
8.-	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?		X		No se realiza por la falta de iniciativa y presupuesto
TOTAL					

Subcomponente: Filosofía administrativa y estilo de operación.					
9.-	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	x			
10.-	¿Existen delegación de autoridad de Responsabilidades?	x			
11.-	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	x			
12.-	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?		X		Incompetencia en desempeñar otras tareas a las cuales les fueron asignadas.
13.-	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y Sistemas?		x		No existe un plan para implantar una red de sistema para el manejo de la cartera por el poco presupuesto que se dispone.
14.-	¿El dominio de la administración es ejercido por una o unas pocas personas,		X		Poseen un liderazgo amplio.

	sin supervisión eficaz de la Asamblea y los Consejos de Administración y de Vigilancia?				
15.-	¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito?	x			
Subcomponente: Ambiente organizacional/trabajo.					
16.-	¿Existe una dirección cordial entre la Gerencia y los empleados?		X		
17.-	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?			X	Se requiere dotar de más herramientas de trabajo.
18.-	¿Se realizan programas en fechas especiales?		X		
	TOTAL				

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
Subcomponente: Estructura organizativa.					
19. -	¿Tienen definido claramente el organigrama Estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		X		Se basan en el estatuto social cada uno conoce las funciones.
20. -	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?		X		La experiencia de los años en los cargos les permite desempeñarse
21. -	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo.	X			
Subcomponente: Autoridad y responsabilidad.					
22. -	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?		X		Cada uno conoce sus funciones.
23. -	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X			
24. -	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el	X			

	desempeño dentro de la entidad?				
25.	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X			
26.	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	X			
Subcomponente: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.					
27.	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?		X		No se existen muchos aspirantes.
28.	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?		X		Falta de presupuesto
29.	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	X			
	TOTAL				

Elaborado por: Autora de Tesis

Componente: Ambiente de Control

Cuadro N. 34: MATRIZ DE EVALUACIÓN (PRIMER COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?	10	5
2.-	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	10	7
3.-	¿Consideras que las autoridades de la cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	10	7
4.-	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	10	6
5.-	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	10	0
6.-	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades? Cree que están capacitados para el cargo.	10	5
7.-	¿Los empleados tienen el deseo ferviente de superarse competitivamente por el bienestar de la cooperativa y su desarrollo?	10	9
8.-	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?	10	0
9.-	¿Ante una fuerte crisis, o alguna	10	5

	negociación se analizan los riesgos y beneficios?		CIAC 5/5
10.-	¿Existen delegación de autoridad de responsabilidades?	10	7
11.-	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	10	2
12.-	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	10	0
13.-	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y Sistemas?	10	0
14.-	¿El dominio de la administración es ejercido por una o unas pocas personas, sin supervisión eficaz de la Asamblea y los Consejos de Administración y de Vigilancia?	10	0
15.-	¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito?	10	9
16.-	¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los empleados?	10	0
17.-	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	10	10
18.-	¿Se realizan programas en fechas especiales?	10	0
19.-	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10	9
20.-	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	10	4
21.-	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de traba	10	6

22.-	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	10	7
23.-	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	10	9
24.-	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?	10	7
25.-	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	10	5
26.-	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	10	0
27.-	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	10	7
28.-	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	10	6
29.-	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	10	5
	TOTAL	10	7

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

P

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{130}{270}$$

$$= 48\%$$

$$CF = 48\%$$

Criterio:

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

Confianza = 48% bajo

Riesgo = 52% medio

Interpretación:

Al analizar el entorno de control de la cooperativa se pudo evidenciar en general, que el control se lo realiza de manera verbal, y no se documenta las funciones, sanciones y otras medidas adoptadas por el nivel directivo y administrativo. En vista de aquello la aplicación de los cuestionarios a los empleados y directivos, y ponderar su calificación se obtiene una confianza baja (48%) y un riesgo medio (52%), lo cual no es favorable ya que el ambiente de control siendo el componente del control debería tener una confianza alta o media.

3.7.2. Establecimiento de Objetivos

CIEO 1/2

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Establecimiento de Objetivos.

Cuadro N. 35: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (2DO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad		X		No se ha realizado una planificación estratégica donde se plantea los objetivos.
2.-	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?		X		Metas.
3.-	¿La administración evalúa el desempeño de Cada área con relación a la meta institucional?	X			
4.-	¿Es confiable la preparación de estados Financieros?	X			
5.-	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo objetivos la administración de la entidad toma las debidas precauciones?	X			
6.-	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	X			
	TOTAL	3	2		

Elaborado por: Autora de Tesis

Componente: Establecimiento de Objetivos.**Cuadro N. 36: MATRIZ DE EVALUACIÓN (SEGUNDO COMPONENTE)**

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	10	2
2.-	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	10	0
3.-	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	10	8
4.-	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	10	10
5.-	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo objetivos la administración de la entidad toma las debidas precauciones?	10	0
6.-	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	10	9
	TOTAL	60	29

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = 29$$

$$60 \quad CF= 48\%$$

Criterio:

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

Confianza = 48% bajo

Riesgo = 52% medio

Interpretación:

Al realizar el análisis se puede determinar que se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza baja (48%) y consecuentemente un riesgo medio (52%), esto es la consecuencia de la carencia de una planificación estratégica, ya que dentro del mismo se plantea los objetivos, metas, estrategias a seguir en cuanto a las demás normas, leyes se acata a los dispuesto.

3.7.3. Identificación de Eventos - Riesgos.

CIIE 1/2

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Identificación de Eventos.

Cuadro N. 37: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (3ER COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	X			
2.-	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente??	X			
3.-	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	X			
4.-	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la organización?		X		El manejo de los riesgos no es el adecuado no se puede comunicar a lo organización.
5.-	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?		X		
	TOTAL	3	2		

Elaborado por: Autora de Tesis

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

CIIE 2/2

Componente: Identificación de Eventos.

Cuadro N. 38: MATRIZ DE EVALUACIÓN (TERCER COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	10	8
2.-	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	10	8
3.-	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	10	8
4.-	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la organización?	10	0
5.-	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?	10	0
	TOTAL	50	24

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = 24$$

$$50 \text{ CF} = 48\%$$

Criterio:

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

Confianza = 48% bajo

Riesgo = 52% medio

Interpretación:

El resultado es del 48% lo que representa una confianza baja, y en consecuencia un riesgo medio (52%), con lo cual se sigue evidenciando la falta de medidas para la identificación, clasificación de los riesgos consecuentemente la cooperativa se expone a que los riesgos le afectan en el corto, y mediano plazo de manera directa.

3.7.4. Evaluación de Riesgos.

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Evaluación de Riesgos

Cuadro N. 39: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (4TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	X			
2.-	¿ Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		X		No se utiliza ninguna metodología que ayude a evaluar y mitigar las riegos.
3.-	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		X		
4.-	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?		X		
5.-	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	X			
	TOTAL	2	3		

Elaborado por: Autora de Tesis

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Identificación de Eventos.

Cuadro N. 40: MATRIZ DE EVALUACIÓN (4TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	10	4
2.-	¿ Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	10	2
3.-	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	10	3
4.-	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	10	4
5.-	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	10	3
	TOTAL	50	15

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = 15$$

$$50$$

Confianza = 30% Bajo

Riesgo = 70% medio

Criterio:

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

Interpretación:

El resultado nos arroja una confianza baja (30%), y un riesgo medio (70%), con lo que se sigue evidenciando la falta de medidas para el tratamiento de los riesgos, lo cual es muy imprescindible y necesario, pues al tratarse de una institución financiera, que se caracteriza por el manejo de las carteras de crédito el uso del efectivo los riesgos deben ser tratados de manera oportuna.

3.7.5. Respuesta al Riesgo

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Respuesta al Riesgo.

Cuadro N. 41: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (5TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	X			
2.-	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleve a cabo correctamente		X		Son limitados los controles que se aplican.
3.-	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X			
4.-	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	X			
	TOTAL	3	1		

Elaborado por: Autora de Tesis

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Respuesta al Riesgo.

Cuadro N. 42: MATRIZ DE EVALUACIÓN (5TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	10	3
2.-	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleve a cabo correctamente	10	5
3.-	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	10	4
4.-	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	10	3
	TOTAL	40	15

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = \frac{15}{40}$$

40

Criterio:

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

Confianza = 37% bajo

Riesgo = 63% medio

Interpretación:

El resultado de este componente la confianza es baja (37%), y un riesgo medio (63%), el resultado es consecuencia de que el cuerpo directivo desconoce el proceso de tratamiento de los riesgos. Es imprescindible el asesoramiento externo, que les permita al nivel directivo conocer las herramientas del COSO

3.7.6. Actividades de Control.

CIAC 1/3

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se cumplan con las directrices de la administración.

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Actividades de Control.

Subcomponente: Tipos de actividades de control.

Cuadro N. 43: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (6TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Cada área opera coordinada e interrelacionamente con las otras áreas de la Organización?	X			
2.-	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	X			
3.-	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X			
4.-	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	X			
5.-	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		X		No se ha planeado en diseño
6.-	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	X			
7.-	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para aperturar una cuenta?	X			
8.-	¿Existe un manual de crédito y	X			

	cobranzas, que regulen las políticas de crédito?				CIAC 2/3
9.-	¿La comisión de créditos presenta informa de su gestión?		X		No las presenta de manera formal, y completa.
10.-	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	X			
Subcomponente: Control sobre los sistema de información.					
11.-	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?		X		No de realiza la contratación de seguridad, por la falta de presupuesto dentro de la organización.
12.-	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?		X		
13.-	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?		X		
14.-	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?		X		
15.-	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?		X		
16.-	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		X		
	TOTAL				

Elaborado por: La Autora de Tesis

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

CIAC 3/3

Componente: Actividades de Control

Cuadro N. 44: MATRIZ DE EVALUACIÓN (6TO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Cada área opera coordinada e interrelacionamente con las otras áreas de la Organización?	10	7
2.-	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	10	9
3.-	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	10	9
4.-	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	9
5.-	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	10	0
6.-	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	10	0
7.-	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para aperturar una cuenta?	10	9
8.-	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	10	8
9.-	¿La comisión de créditos presenta informe de su gestión?	10	4
10.-	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	10	0
11.-	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	10	0
12.-	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar	10	0

	acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?		
13.-	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	10	0
14.-	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	10	0
15.-	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	10	0
16.-	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	10	0
	TOTAL	170	61

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

P

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$CF = 61$$

$$170$$

Criterio:

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

Confianza = 36% bajo

Riesgo = 64% medio

Interpretación:

El resultado de este componente es de una confianza baja (36%) y un riesgo medio (64%), esto es producto de no disponer de un software informático implantado para el manejo de la cartera, sumado a los vacíos en las políticas de crédito esto provoca que personal de crédito no proceda de manera adecuada en sus funciones.

3.7.7. Información y Comunicación

CIIC 1/2

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Información.

Cuadro N. 45: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (7MO COMPONENTE)

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	X			
2.-	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	X			
3.-	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		X		No existe sistema informático.
4.-	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?		X		Falta de presupuesto
5.-	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	X			
6.-	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	X			
Subcomponente: Control sobre los sistema de información.					
7.-	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	X			
8.-	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X			
9.-	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X			
10.-	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?	X			
12.-	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?	X			
	TOTAL	10	2		

Elaborado por: La Autora de Tesis

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

CIIC 2/2

Componente: Información y Comunicación

Cuadro N. 46: MATRIZ DE EVALUACIÓN (7MO COMPONENTE)

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	10	6
2.-	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	10	9
3.-	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	10	2
4.-	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	10	0
5.-	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	10	7
6.-	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	10	0
7.-	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	10	8
8.-	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	10	9
9.-	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	10	10
10.-	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	10	10
11.-	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?	10	10
12.-	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?	10	10
	TOTAL	120	81

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$\text{CF} = \frac{81}{120}$$

Criterio:

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

Confianza = 68% bajo

Riesgo = 32% medio

Interpretación:

El resultado de este componente es muy ideal siendo obteniendo una confianza moderada del 68% y su riesgo de 32%, es el reflejo de la buena comunicación que existe entre los directivos y empleados, también se suma que a pesar de no contar con sistemas informáticos, el manejo manual de los procesos a través de los documentos de control como actas han sido correcto.

3.7.8. Supervisión.

CIS 1/2

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Componente: Supervisión.

Subcomponente: Actividades de Monitoreo.

Subcomponente: Información.

Cuadro N. 47: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO (8VO COMPONENTE)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.-	¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	X			
2.-	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?		x		No existe nadie a cargo
3.-	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	X			
4.-	¿Se compara la información generada internamente preparada por entidades externas?	X			
5.-	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?		X		Deficiente gestión del consejo de vigilancia.
6.-	¿Se analizan los informes de auditoría?	X			
7.-	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	X			
8.-	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			
Subcomponente: Reporte de Deficiencias.					
9.-	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?		X		No se ha cumplido con las observaciones del dictamen.
10.-	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	x			
	TOTAL				

Elaborado por: La Autora de Tesis

Cuadro N. 48: MATRIZ DE EVALUACIÓN (8 VO COMPONENTE)

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1.-	¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	10	7
2.-	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la cartera vencida?	10	3
3.-	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	10	6
4.-	¿Se compara la información generada internamente preparada por entidades externas?	10	10
5.-	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	10	0
6.-	¿Se analizan los informes de auditoría?	10	8
7.-	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	10	9
8.-	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	10	0
9.-	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	10	0
10.-	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	10	5
	TOTAL	100	48

Elaborado por: La Autora de Tesis

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

CF= Confianza

C= Calificación

P= Ponderación

$$\text{CF} = \frac{48}{100}$$

Criterio:

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

Confianza = 48% bajo

Riesgo = 52% medio

Interpretación:

El componente de la supervisión arroja un resultado del 48% de confianza y 52% de riesgo, es el reflejo de la poca actuación que tiene el Consejo de Vigilancia en planear y ejecutar sus funciones, son los encargados de la supervisión y control del sistema

Cuadro N. 49: HOJA DE HALLAZGOS

N°	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
1	El personal de la cooperativa, no cumple de manera eficiente y eficaz las diferentes actividades y funciones a su cargo.	El personal debe ser competente en el desempeño de sus funciones	Falta de capacitación del personal administrativo y operativo.	Inefectividad de las actividades y funciones ejecutadas por el personal operativo y directivo.
2	No se ha implantado un software informático para el manejo de la cartera.	La implantación de un sistema informático permite un buen manejo de la cartera de créditos.	La falta de recursos financieros, no ha permitido la implementación de un Software informático.	Los reportes de cartera son: inexactas, presentación tardía, control inadecuado de las carteras.
3	Se practica en forma parcial los principios, valores morales y éticos, al no existir sanciones en caso de violación de los mismos.	Existen principios cooperativos, valores morales y éticos, con los cuales, deben elaborar un código de ética para la cooperativa.	Falta de un código de ética establecido por la institución en la cual exista el establecimiento e conducta y practica de los empleados y directivos administrativos.	Violaciones de los principios y valores morales, al no existir un código de ética que regulen y sancionen.
4	La cooperativa no posee una	El organigrama estructural así	Falta de voluntad en elaborar	Los usuarios no conocen a

	estructura funcional adecuada para el buen funcionamiento de la misma	como el Manuel de funciones permiten visualizar las líneas de autoridad y responsabilidad.	el presente documento inadecuado de los beneficios del organigrama y su manual.	quien deben acudir en el momento de hacer un trámite en la cooperativa.
5	No se ha realizado una planificación estratégica a largo plazo.	Un plan estratégico permite que la empresa tenga una dirección de futuro, explote sus fortalezas, aproveche sus fortalezas, aprovechando sus oportunidades.	Falta de voluntad para cambiar, mejorar la competencia a nivel directivo.	Se desconoce los riesgos a los que se enfrenta la cooperativa.
6	La cooperativa no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión financiera y administrativo.	Los indicadores de gestión ayudan a medir el desempeño del personal, y ayudan a tomar las mejores decisiones.	Los dirigentes han manifestado que es difícil cumplir con los indicadores ya que es una cooperativa en crecimiento.	Inseguridad en el uso de los bienes y recursos de la cooperativa.

Fuente: Los cuestionarios y matrices de evaluación del os8componentes de control interno.

Elaborado: La Autora de tesis.

3.7.9. Comunicación de resultados Carta Gerencia

Riobamba, 30 de Marzo del 2016

Lcdo.

Alfredo Chucuri

GERENTE DE LA COAC “ACCIÓN Y DESARROLLO”

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, deseándoles éxitos en sus labores cotidianas, que realiza el bienestar de la sociedad.

La presente es con la finalidad de emitir a través de este informe una opinión sobre la seguridad razonable que logra dicha evaluación al control interno realizado en la cooperativa, en el proceso lo llevé a cabo observarlo la normativa vigente de las normas ecuatoriana de auditoria y normas de auditora generalmente aceptadas.

El trabajo se lo efectuó utilizando la combinación de métodos de evaluación incluyendo a los componentes que considera en el control interno del COSO II.

Una vez realizado el diagnóstico y evaluación permite que las actividades de la entidad tengan una seguridad razonable y así poder controlar los problemas propios de las cooperativa como: la morosidad, liquidez, riesgos financieros por lo cual me permito sugerir que se considere las conclusiones y recomendaciones que se adjunta en el presente informe.

Por la atención brindada a la presente, le agradezco.

Atentamente;

María Isabel Daquilema Lema.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ACTUAL.

De la evaluación efectuada al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, durante el período 2014, se detectó los siguientes resultados.

CONCLUSIONES

1.- Diseño de un código de ética.

La cooperativa no cuenta con un código de ética, que permita orientar al personal el cumplimiento responsable de sus actividades y deberes de manera eficiente, eficaz, económica y con equidad; así como, sancionar por las infracciones en las que incurran los funcionarios, ya sea por el incumplimiento de las responsabilidades asignadas o por toso aquello que implique actos de indisciplina, irrespeto y falta de compromiso con la institución.

RECOMENDACIÓN

1.1. Al Consejo de Administración

De Acuerdo a lo que dispone el Art.34, Del Consejo de Administración en su numeral 5 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice: Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General”... le corresponde a dicho organismo de gobierno aprobar la herramienta de gestión, en función de la propuesta que el respecto presente el Gerente General, agregando todos los parámetros que implique a través de un Código de Ética, generar las condiciones de convivencia, respeto, disciplina y cumplimiento de actividades, metas, objetivos, ente otros... para todo el personal e incluso socios y dirigencia.

RECOMENDACION

1.2. A La Gerencia.

De Acuerdo a lo que dispone el Art.44.- Dela Gerencia, en su numeral 2 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice: “Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa”; se recomienda que sea el Gerente quine presente la propuesta de Código de Ética, para que sea aprobado por el Consejo de Administración y puesto en práctica, a fin de evitar que los funcionarios y los dirigentes desvíen sus roles y responsabilidades, hacia actividades que vayan en contra del respeto, disciplina, compromiso y sobre todo apego a los principios y valores cooperativos.

Con esta herramienta de gestión, el Talento Humano y dirigenal, va a proyectarse responsable y profesionalmente, para cumplir con los objetivos, metas y objeto social institucional.

3.- Implantación de un software informático para la cartera de crédito.

La cooperativa no dispone de un sistema de control de cartera de crédito, lo que provoca que los reportes e informes financieros se realicen de manera manual, y no se sepa de manera exacta la morosidad de cada uno de los clientes.

RECOMENDACIÓN

3.1. Al Gerente

De Acuerdo a lo que dispone el Art.44.- De la Gerencia, en su numeral 4 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice: “Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración”, e Gerente General al ser el responsable de la marcha del proceso de crédito relacionado con los proceso de concesión y recuperación, está en la obligación de gestionar la adquisición o en su defecto la construcción de un módulo informático amigable con el sistema

operativo informático, que se relacione con todo el proceso crediticio que permita generar los reportes necesarios que impliquen control de la cartera institucional, a fin de actuar a través de los funcionarios responsables en base a acciones que eviten que la morosidad se incremente.

4.- Desconocimiento de las funciones de autoridad y responsabilidad.

De Acuerdo a lo que dispone el Art.44.- Dela Gerencia, en su numeral 13 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice:... “ Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa”, el Gerente General deberá actualizar el organigrama estructural y funcional de la organización, a efectos de efectuar un control interno adecuado de cada uno de los colaboradores, quienes están en la obligación de conocer sus roles y funciones, cuyo incumpliendo al ser reportado por el control interno, permitirá definir las políticas necesarias para evitar problemas administrativos y laborales.

RECOMENDACIÓN

4.1. Al Gerente.

El Gerente General al respecto del problema referido, deberá efectuar la propuesta de un organigrama estructural y funcional adaptado a la realidad institucional descrita y al mismo tiempo, estructurar un programa de capacitación que logre que cada funcionario se empodere de sus obligaciones y responsabilidades, para que reporte a su inmediato superior en relación a Iso resultados alcanzados..

5.- Diseño de políticas en materia de recursos humanos.

Las políticas y normas para el reclutamiento, selección y contratación del personal no están claras en la COAC, por cuanto la rotación del personal no se establece claramente en función de las expectativas y resultados que la organización precisa de sus colaboradores.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General.

De Acuerdo a lo que dispone el Art.44.- Dela Gerencia, en su numeral 4 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice: “Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración”, es Gerente General al ser el responsable del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, deberá proponer al Consejo de Administración la aprobación de un nuevo Reglamento al respecto, a fin de que las vacantes se cubran con personal capacitados y que entienda los fundamentos técnicos del cargo para el cual será destinado.

Al igual, las políticas de personal deben ser diseñadas proyectando la permanencia del mismo, para lo cual el programa de capacitación y motivación interna, debe planificarse tomando en cuenta la carrera profesional que las y los funcionarios quieran hacer en al institución.

6.- Manual de crédito y cobranzas incompleto.

El cumplimiento del programa crediticio de la COAC no es exitoso y genera problemas graves a la COAC desde el proceso mismos de concesión donde el análisis del socios para determinar su capacidad de pago, no considera los parámetros técnicos que a futuro logren evitar el crecimiento de la cartera vencida y por ende de la morosidad.

RECOMENDACIONES.

6.1 A la Gerencia

De Acuerdo a lo que dispone el Art.44.- Dela Gerencia, en su numeral 2 de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dice:”Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa”, se recomienda que conjuntamente con el Departamento de Crédito, consoliden la información que disponen para efectuar la propuesta de un nuevo

Reglamento de Crédito y Cobranzas, que determine con exactitud las funciones y responsabilidades de cada funcionario del departamento, a fin de que el proceso sea evaluado desde la recepción de documentación hasta la recuperación del mismo, a través de políticas estrategias técnicas, extrajudiciales y judiciales, que marquen la asignación de metas realizables en dicha área.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TEMA

Reestructuración del sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda

Los retos que la COAC enfrenta bajo la actual normativa, supervisión y control de la SEPS y las disposiciones relacionadas con el giro del negocio de intermediación financiera que ejecuta de conformidad a lo dispuesto por el Código Monetario y Financiero, le obligan a repensar hasta su propia estructura organizacional y en lo que concierne a la presente investigación, los sistemas de control interno, para ir progresivamente modernizando su actividad, con la finalidad de lograr el triple resultado de balance, enfocado desde lo social, lo financiero y ambiental.

En tal virtud, de conformidad lo que disponen los Art.20 y 211 - Eestructura interna de las organizaciones del sector asociativo de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, LOEPS, que textualmente dicen:

“Art. 20.-Órgano de control.-Los integrantes del órgano de control de las asociaciones EPS, serán elegidos por el órgano de gobierno, en un número no mayor de tres asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente de dicho órgano, señalando el orden del día a tratarse.

Art. 21. -Control interno.-El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.”

El artículo 44 numeral 13 del Reglamento General de la LOEPS textualmente señala como una atribución y responsabilidad del gerente, el “...Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa...”, por tanto con la aceptación que su gestión manifestada por los socios de acuerdo a la

información referida en la presente investigación, está en la obligación de presentar al Consejo de Vigilancia, la metodología y acciones que desarrollará en el tema de control interno, para cada ejercicio económico institucional.

En tal virtud la reestructuración del sistema de control interno la proyectará el Gente, a fin de que el Consejo de Vigilancia y de la Auditoría Interna lo desarrollen en cuanto a las especificidades y/o prioridades institucionales , sin decir con ello que el funcionario juega un rol fundamental en el proceso, en virtud de que debe ser construir una verdadera cultura de control interno que evite la serie de problemas que en los ámbitos financiero y crediticio, han dado lugar a la liquidación de muchas cooperativas de ahorro y crédito en el país.

4.1.1. Objetivos de la propuesta

Mediante la implementación y aplicación de la presente propuesta, se logrará cumplir los siguientes objetivos de control interno:

- Proporcionar una seguridad razonable de las actividades, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía bajo principios y valores éticos.
- Garantizar la transparencia, razonabilidad, confiabilidad y oportunidad de la información financiera, emitida en los estados financieros y demás informes.
- Cumplir con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y demás normas aplicables salvaguardando los recursos físicos y financieros de la cooperativa a fin de proteger su uso indebido y sean utilizados para los fines adquiridos.

4.1.2. Ámbito de aplicación

El conjunto de normas, políticas, y procedimientos que se describan en la presente investigación serán aplicables en todas las actividades y operaciones que se generen en las diferentes unidades y organismos directivos de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

4.1.3. Descripción de la propuesta

Para llevar a cabo la propuesta de mejoramiento del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se procederá a escribir las normas, políticas, y procedimientos que en conjunto conformara cada uno de los componentes que establece el COSO II.

Seguidamente se interrelacionarán los componentes sugeridos en los distintos niveles de la estructura organizacional, a fin de mejorar el control interno en forma eficaz, que permita cumplir con cada uno de los objetivos que se plantea en la propuesta.

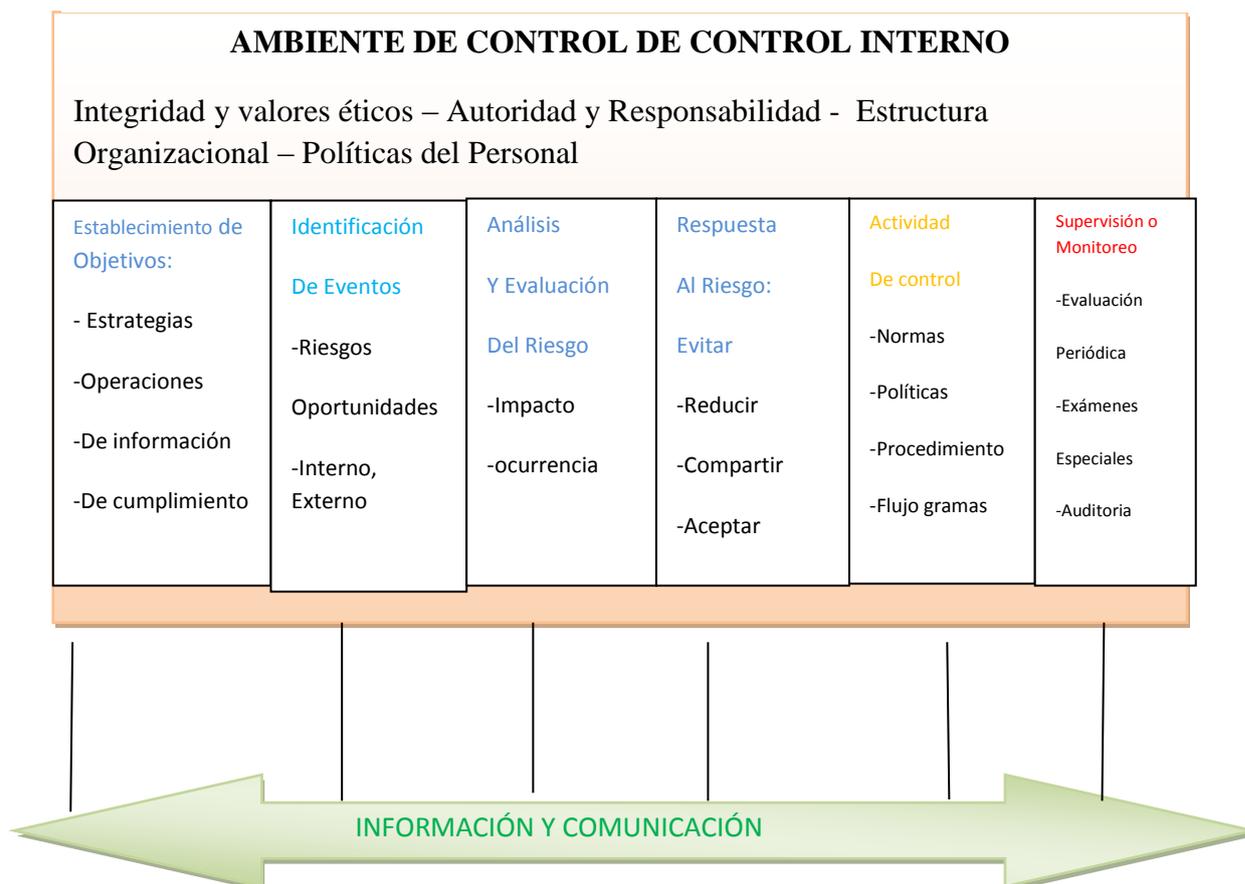
Para desarrollar la propuesta se han diseñado los siguientes componentes:

- Código de ética que contiene los principios, valores y respectivas sanciones para los infractores, el organigrama estructural, manual de funciones, el reglamento interno de trabajo, que regulen las actividades de los empleados.
- Objetivos estratégicos debidamente estructurados alrededor de un formato para ello, que determinarán los factores críticos que implican el problema en la COAC, para expresarlos a través de los indicadores que determinen el cumplimiento o no de esos objetivos.
- Se propone además como complementó al control interno, la “Evaluación de Riesgos” a través de la aplicación de metodologías que le permitan a la cooperativa identificar, clasificar, manejar, controlar, y tomar las debidas decisiones.
- La “supervisión”, atribuida al Consejo de Vigilancia, a través del monitoreo del control interno en el marco de las actividades que al respecto le faculta la LOEPS , el Estatuto de la COAC y demás dispaciones legales complementarias.

4.1.3.1. Contenido de la propuesta "El sistema de control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito "Acción y Desarrollo " Ltda

El sistema de control interno, está conformado por los 8 componentes que emite el COSO II, interrelacionados en un proceso conjunto, como se indica a continuación:

Figura N 2: COMPONENTES DEL COSO II.



FUENTE: Teoria COSO II

4.1.4. El Ambiente de Control Interno.

ENTORNO DE CONTROL - COAC "ACCIÓN Y DESARROLLO" LTDA.

- El ambiente de control, está constituido por todas las pautas de comportamiento a nivel operativo de todos los puestos y niveles directivos regidos por los principios y valores del cooperativismo y sector económico popular y solidario, el espacio físico en si donde se realizan todas las actividades y operaciones, el tratamiento que se da al recurso más valioso el "talento humano", dentro de esta premisa se propone un buen ambiente de control conformado por los elementos siguientes.

- Integridad y valores éticos.-Los principios y valores que se describen en el código de ética y conducta, son los que se practican a nivel mundial en las cooperativas, sumado a la característica especial que dispone esta cooperativa de que sus socios pertenecen a los pueblos y nacionalidades del Ecuador. Lo ideal es aplicar estos principios descritos de manera que se refleje en el estilo de gestión, y resultados.
- Autoridad y responsabilidad.-La autoridad y responsabilidad que deben desempeñar en cada uno de los puestos y cargos, viene directamente relacionado a lo que estipula el reglamento interno, estatuto social y normas que dictare la SEPS.
- Estructura organizacional.-El proceso para definir la estructura organizacional de la cooperativa es departa mentalizar las actividades, luego conformar y redactar el manual de funciones donde se agrupa las autoridades y responsabilidades.

4.1.5. Código de ética y conducta, integridad y valores éticos.

El código de ética y conducta de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., contienen los principios de la LOEPS, cooperativismo, prácticas ancestrales de los P&N, además de las normas generales de conducta, con el fin de fomentar y cultivar los valores éticos entre todo el personal de labores, directivo y socios de la cooperativa.

Esta es la propuesta central del presente trabajo de titulación, en virtud de que la respuestas de los colaboradores y directivos a las preguntas efectuadas, denotan la existencia de malas prácticas de cumplimiento de las responsabilidades individuales que redundan en los resultados que de manera colectiva debe manejar la COAC.

Con la presente propuesta, se configuran patrones de comportamiento para la generación de resultados acotados a los objetivos estratégicos institucionales correlacionados con las demandas de los socios y con la urgencia de la información que requiere la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que ante todo con el control interno, intenta el establecimiento de una verdadera cultura sobre el tema, para evitar sanciones, multas, fraudes y demás problemas que directamente atacan el riesgo de reputación institucional que se la construye en el tiempo y en tanto un segundo alguien o algo lo puede destruir.

La propuesta implica la construcción de instancias institucionales para su cumplimiento, así como un capital humano capacitado y motivado, que reta a los problemas y genera soluciones para evitar que reboten en sanciones contra ellos.

La propuesta se la describe en los siguientes términos y componentes:

COMPONENTE I: CODIGO DE ETICA

TÍTULO I

Capítulo I

GENERALIDADES:

Art. 1 Objetivo del código.

El fin primordial que persigue el presente código es mantener un conjunto de normas que regulen el comportamiento de los empleados, directivos y socios en el cumplimiento diario de sus actividades.

Art. 2 Ámbito de aplicación.

El presente código es de aplicación obligatoria en la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., el cual será difundido oportunamente a todo el personal de labores, directivos y socios quienes deben observar y aplicar el contenido del presente código.

Art. 3 De los principios y valores:

El presente código se rige por los principios de LOEPS, por los principios y valores universales cooperativos, y las prácticas ancestrales subdivididos de la siguiente manera:

- Principios establecidos en el Art. 4 de la LEPS.
- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;

Principios cooperativos universales:

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad;

Valores:

Integridad: El deseo ferviente de hacer lo correcto en beneficio de la cooperativa, el empleado y directivo, ha de proceder practicando las cualidades morales propias en él, sumado a los valores éticos, principios bíblicos.

Honestidad: Es una de las cualidades morales más elevadas que practican los directivos y empleados, son sinceros con su manera de proceder en sus actividades, producto de cual se crea un ambiente de confianza mutua.

Puntualidad: Se controlará mediante hojas de entrada y salida, la puntualidad es el respeto hacia los demás, es tenerlo todo planificado diariamente.

Responsabilidad: El personal operativo y directivo en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones aceptan las consecuencias positivas o negativas que se originan luego de las acciones que imparten.

Compromiso: El personal debe encontrarse altamente motivado y comprometido con lograr el engrandecimiento de la cooperativa, a través del cumplimiento de las diferentes tareas, funciones encomendadas.

Capítulo II

DE LA COMISIÓN DE ÉTICA Y VALORES:

Art. 4 Conformación de la Comisión.

La comisión estará conformada de acuerdo a lo que dispone el reglamento interno y el estatuto social, por lo tanto es integrado por 3 vocales designados por el Consejo de Administración.

Art. 5 Funciones:

- Difundir el presente código a todo el personal operativo, directivo y socios de la cooperativa.
- Velar por el cumplimiento estricto del presente código.
- La comisión sesionará de manera ordinaria una vez por trimestre y extraordinariamente cuando así lo convoque el presidente o sus vocales.
- Recibir denuncias de transgresiones al presente código de ética.
- Sancionar a los infractores de acuerdo al procedimiento.
- Informar al Consejo de Administración sobre su gestión.

Art.7 De las prohibiciones:

- Se prohíbe a todo el personal directivo, operativo y socios de la cooperativa los siguientes actos inadecuados:
- Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;
- Disposición arbitraria de fondos de la entidad, determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y no justificada dentro del plazo concedido para ello;
- Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión;

Para la imposición de las sanciones se tomara en cuenta la gravedad de la violación cometida, conforme a la siguiente tabla clasificatoria.

- Amonestación Verbal
- Multa, Leve, media
- Suspensión Temporal.
- Destitución del Cargo, Grave

Cuadro N. 50: TIPOS DE INFRACCIONES.

Infracciones:	Tipo:	Sanción:
Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;	Leve	Amonestación. 2 reincidencias se proceden a la multa de 10,00.
Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la cooperativa;	Media	Multa 10,00, 2 reincidencias se
Disposición arbitraria de fondos de la entidad, determinada por la SEPS, y no justificada dentro del plazo concedido para ello;	Grave	Procede a la suspensión temporal. Multa de 20,00 y suspensión de 5 días sin sueldo.
- Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión	Media	Destitución del Cargo.

ELABORADO POR: Autora de Tesis

COMPONENET II:

4.2. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.2.1. Filosofía administrativa.

De acuerdo a los principios citados a lo que se rigen la cooperativa, la administración que debe practicar es un sistema abierto y participativo donde se cumpla las siguientes características:

- La democracia en las decisiones “un socio, un voto”.
- Participación e integración activa en la gestión por parte de los socios.
- Propiedad colectiva de los factores productivos.
- Comunicación fluida, flexible y eficaz.

Para lo cual y de acuerdo a su estatuto social Art. 13, se regirá por la siguiente estructura interna para el gobierno, dirección, administración y control interno.

- Asamblea General de Socios o de Representantes;
- Consejo de Administración;
- Consejo de Vigilancia;
- Gerencia; y,
- Comisiones Especiales.

Requieren para su gestión, la formulación de una planificación estratégica a largo plazo que incluya, además de los planes operativos, y de trabajo los mismos que estarán en función de la misión, visión que se propone a continuación.

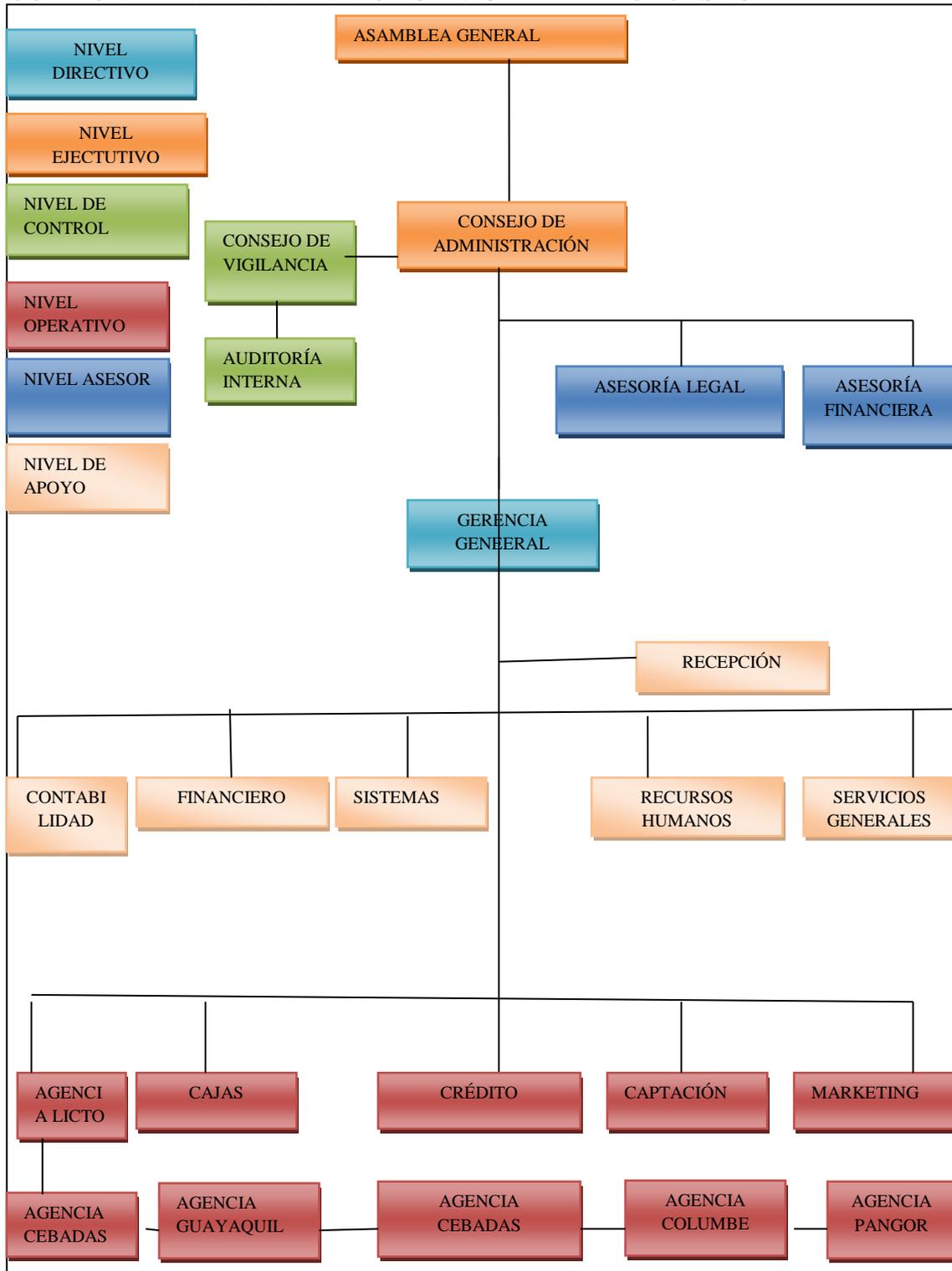
4.2.1.2. Misión propuesta

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., es una institución del Sector Financiero Popular y Solidario que brinda servicios de ahorro, crédito e inversiones a todos sus socios, cumpliendo normas, políticas y principios del cooperativismo fomentado los valores, principios morales, con el fin de contribuir al desarrollo económico de la Provincia de Chimborazo y demás provincias”.

a. Visión propuesta

“Ser una institución financiera representativa del Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Chimborazo, ofertando productos financieros de calidad, mediante procesos y recursos calificados, apoyando el logro del Sumak Kawsay del centro del país

COMPONENTEN III. 4.2.1.2.4 ORGANIGRAMA PROPUESTO



b. Organigrama propuesto

El presente organigrama está de acorde al nuevo estatuto y reglamento interno de la LEPS. El organigrama que se propone es de tipo vertical, con líneas de autoridad en la cual se identifica claramente 4 niveles Jerárquicos.

Nivel Institucional: El que lo conforman la Asamblea General o de representantes.

- **Nivel Ejecutivo:** Está conformado de la siguiente manera:

Consejo de Administración; presidente, secretario, tesorero, 2 vocales principales y 1 suplente.

Consejo de Vigilancia; presidente, secretario, tesorero, 3 vocales principales y 2 suplentes.

Comisión Deporte; 3 vocales.

Comisión de Ética y Valores; 3 vocales.

Comisión de Talento Humano; 4 vocales

Comisión de Control Interno.- 5 integrantes, a los 2 vocales se suman el gerente y 2 vocales del Consejo de Vigilancia.

- **Nivel Directivo:** conformado básicamente por el gerente general.
- **Nivel Operativo:** conformado de la siguiente manera: Jefe de Crédito, cajas, captación, marketing.
- **Nivel de Control:** Auditoría Interna
- **Nivel Asesor:** Asesoría Legal
- **Nivel de Apoyo:** Contabilidad, financiera, sistemas, recursos humanos, servicios generales.

4.2.1.3. Administración del talento humano.

a. Políticas en recursos humanos.

Las siguientes políticas para el talento humano de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., son emitidas con el fin de normar el proceso de ingreso de los nuevos empleados, fortalecer las competencias del empleado, y premiar su gestión.

COMPONENTE IV: RELACIONES LABORALES

PROCESO DE CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN:

Art.1.- Para la contratación de un nuevo personal para la cooperativa, se seguirá el siguiente proceso de selección.

- **Difusión de la Convocatoria.-** Una vez aprobado el concurso la comisión de talento humano se encargará de difundir la convocatoria, por medios escritos, radiales señalando el perfil requerido para el puesto.
- **Reclutamiento.-** Los medios serán aplicados por la comisión de talento humano que será revisados como los siguientes: Hoja de vida, copias a color de los documentos personales, tipo de sangre, recomendaciones.
- **Fase de evaluación.-** Dentro de esta fase se realizará pruebas técnicas, entrevista.
- **Comunicación de resultados.-** Una vez revisado la hoja de vida , realizado la entrevista se comunica los resultados finales de cada uno de los aspirantes.

COPONENTE IV:

b. Reglamento interno de trabajo.

Art 1.- Objeto: El presente reglamento contiene las normas y políticas que regulan las relaciones laborales entre la cooperativa y sus colaboradores, se observa en detalle lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Art 2.- Ámbito: El presente reglamento obliga a las partes a su fiel cumplimiento por un lado los empleados y por otro, el empleador.

Art 3.- Empleador: Es la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

DEL CONTRATO DE TRABAJO.

Art 4.- Contrato a prueba: Se debe realizar con los ganadores del concurso, el mismo que durará noventa días, en caso de cumplimiento del trabajo se extenderá por el lapso de un año.

Art. 5.- Celebración del contrato.- El contrato de prueba y todos los demás contratos con cada empleado de la cooperativa deberán constar en un libro especial, y se conferirá una copia, en cualquier tiempo a la persona que los solicitare. En concordancia con el Art. 18 del Código de Trabajo.

Art 6.- Causas por las que el empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

- Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
- Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
- Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,

Art. 7.- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato.- El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

- Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes;
- Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada.

Art 8.- Sueldos.- Los sueldos son establecidos en el contrato de trabajo y será observando la tabla sectorial emitida anualmente por el consejo nacional de salarios (CONADES).

Art 9.- Vacaciones.- Todo los empleados tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables.

Disposiciones Finales:

Primera: Los consejos de administración, vigilancia, y la comisión de talento humano reforzarán el presente reglamento, a fin de emitir un borrador a la inspectoría del trabajo para su revisión y aprobación.

Segundo: Mientras el reglamento interno de trabajo no sea aprobado, se regirá por las normas que se aplican actualmente.

Tercera: El reglamento interno de trabajo entrará en vigencia a partir de la aprobación por parte de ministerio de trabajo.

COMPONENTE V:

4.2.2. Identificación de los eventos – riesgos

Para cumplir con los componentes tres, cuatro y cinco que son muy relacionados, ya que en los mismos se trata del manejo de los riesgos, se procede a utilizar el siguiente procedimiento que los interrelaciona.

- Los riesgos y oportunidades serán identificados de manera conjuntamente con todos los niveles involucrados previa convocatoria.
- Se realizará un taller de trabajo, además se utilizará herramientas como la matriz FODA, en coordinación con gerencia.
- Análisis de impacto y probabilidad de los riesgos.
- Tomar decisiones, acciones correctas para mitigar lo riesgos.

La metodología del COSO señala distinguir entre riesgos y oportunidades de la siguiente manera.

Riesgo.- Los riesgos son hecho o acontecimientos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta.

Desarrollo del proceso.

Los riesgos y oportunidades serán identificados de manera conjuntamente con todos los niveles involucrados, previamente convocatoria.

Cuadro N. 51: MODELO DE CONVOCATORIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” Ltda.	
Nombres y Apellidos. Cargo:	
CONVOCATORIA	
Se convoca de manera urgente al taller de trabajo a realizarse el día..... a las... en la sala de sesiones de la cooperativa, donde se tratara el análisis y evaluación de los riesgos a los que se expone nuestra institución, razón por la cual pedimos su asistencia de manera obligatoria.	
Presidente	Secretario

Elaborado por: Autora de Tesis

4.2.3. Análisis y valoración de los riesgos.

Riesgo inherente.- Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad e impacto.

Riesgo residual.- Es aquel que permanece después de que la dirección desarrolló sus respuestas a los riesgos. Es el riesgo remanente una vez se ha implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.

Metodología de Evaluación.

Para la realización de una evaluación se utilizara una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas.

Estimación: Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados.

- Estimación de su impacto
- Evaluación de su probabilidad de ocurrencia/ frecuencia.
- Valoración de la pérdida que podría resultar.

Valoración: Debe hacerse en función de los siguientes criterios.

- La competencia, integridad y suficiencia del personal
- La cuantía de los activos, liquidez o volumen de transacciones.
- La complejidad o volatilidad de las actividades.
- La suficiencia de los controles interno en la propia área.

COMPONENTE VI:

4.2.4. Actividades de control.

Las siguientes normas, políticas, procedimientos, y demás regulaciones, se lo realizaran con el fin de que todo el sistema de control interno, este normado. Para ello primero planteamos consideraciones previas, para describir de manera más adecuada las normas y procedimientos de control.

Política: Establece lo que debe hacerse, representa una restricción exacta.

Procedimiento: Conjunto de acciones para llevar a cabo las políticas.

COMPONENTE VII:

4.2.5. Normas de control: de ahorros, créditos y cobranzas.

Normar los procesos de ahorro, otorgaciones, y la recuperaron de la cartera vencida de los socios de la cooperativa.

4.2.5.1. Políticas de ahorros.

Apertura de cuentas de ahorro requisitos.

Toda persona que quiera abrir una libreta de ahorro en la cooperativa debe cumplir y presentar los siguientes requisitos.

- Copia de cedula a color
- Monto mínimo de 10 dólares
- Solicitud de autoridades de padres, en caso de ser menor de edad la cual debe estar firmada por los mismos.

Cuadro N. 52: TIPOS DE AHORRO

Tipos	Monto mínimo	Tasa Pasiva
Ahorro Infantil	5,00	4,60%
Deposito a la vista	25,00	4,60%
Deposito a plazo fijo	1.000,00	6,50%

Elaborado por: La Autora de Tesis.

4.2.5.2. Políticas de créditos.

- Los créditos se otorgarán a los socios/cuenta ahorristas, los que deberán cumplir con los requisitos y demás regulaciones establecidas.
- Las tasas de interés serán fijadas en reunión de Consejo de Administración y Vigilancia conjuntamente con todo el personal operativo, observando la regulación que emita la SEPS.
- Los miembros de los consejos, comisiones especiales, y personal operativo, no podrán optar por ningún tipo de crédito conforme a las regulaciones para los demás sujetos de crédito.

Requisitos:

Persona natural:

- Estar al día con sus obligaciones, certificados de aportación, créditos anteriores.
- Solicitud de crédito debidamente llenada, sustentada y firmada.
- Copias a color de los documentos personales: cedula, papeleta de votación.
- Factura de pago del último mes de algún servicio básico.
- Dependiendo del tipo de crédito se exigirá demás documentos.

Persona Jurídica:

- Solicitud de crédito debidamente llenada, sustentada y firmada.

- Copias a color de los documentos personales del representante legal: cédula, papeleta de votación.
- Registro Único de Contribuyentes.
- Estados Financieros del último periodo fiscal.
- Factura de pago del último mes de algún servicio básico.

4.2.5.3. Tipos de crédito:

Autorización, tasas de interés, montos, plazos. Para la regulación de los tipos de crédito que se ofertan en la cooperativa.

Créditos Emergentes.- Son aquellos créditos que se destinan en los caso de urgencia por parte del solicitante para cubrir los siguientes casos:

- Para cubrir gastos mortuorios.
- Para cubrir gastos de alimentación, estudiantil, vestimenta, salud los mismos que se sustentaran luego con las respectivas facturas para su verificación.
- Estos créditos dependiendo del caso, se limitaran al rango de 50,00 a 1.000,00.

Créditos de Consumo.- Son aquellos créditos que se destinan específicamente a los que cumplen las siguientes características:

- El destino del crédito, es la compra de bienes o servicios para consumo personal.
- El sujeto de crédito es preferencialmente personas que trabajan en relación de dependencia y perciben un sueldo fijo.

Microcréditos.- Son aquellos créditos destinados exclusivamente a la inversión en pequeñas iniciativas de negocio, al fortalecimiento, ampliación y otros de los negocios existentes, generalmente lo solicitan las personas jurídicas.

Créditos para Vivienda.- Son aquellos créditos destinados a personas naturales interesados en la adquisición, construcción, remodelación, ampliación, y mejoramiento de su vivienda.

Créditos Educativo.- Son aquellos créditos destinados a los estudiantes, para que cubra la totalidad o parcialmente su proceso de estudios universitarios, trabajos de graduación, proyectos

Cuadro N. 53: Tipos de Préstamos

Tipos de Créditos	Tasa de interés.	Montos	Plazos	Garantías	Niveles de Aprobación.
Créditos Emergencia Gastos alimentación Gastos escolares Gastos de Salud	10% mensual 13% mensual	50,00 100,00 500,00 1.000,00	Hasta 1 mes Hasta 2 mes Hasta 2 meses Hasta 3 meses	Ninguno Ninguno Garantías Personales	Oficial de Créditos previo aviso al Jefe de Créditos.
Créditos de consumo	15% anual	300,00 a 1.500,00	De 6 a 12 meses	Pagare, garantía prendaria y 2 garantías.	Jefe de Crédito.
Microcréditos	25% anual	1.500,00 a 5.000	De 12 a 36 meses	Pagare, garantía prendaria y 2 garantías	Jefe de Crédito y Gerente
Crédito Educativo	10%	3.000 a 6.000	De 12 a 48 meses	Pagare, letra de cambio y dos garantes	Jefe de créditos, Gerente, Asamblea general.

COMPONENTE VII:

a. Políticas de cobranzas.

Plantear medios útiles que sirva de medios, para la recuperación de los créditos vencidos, a través de las dos vías administrativas y legales.

- El Oficial de cobranzas, junto con el Jefe de Crédito son los encargados de realizar la gestión de cobros.
- Se realizarán 3 llamadas telefónicas a los socios deudores, antes de la fecha de vencimiento de la cuota.
- En la fecha de vencimiento la cooperativa realizará el débito automático de la cuenta del socio, y previo aviso a su garante en caso de disponibilidad de fondos.
- El plazo significa que se cuentan todos los días, sin importar días feriados, sábados y domingos y su límite es hasta las 24H00.

Cartera Vencida.

Se denomina cartera vencida a los valores de los créditos, que han superado su plazo de vencimiento, según la tabla de amortización

Intereses de mora:

El interés de mora es fijado, a los valores de las carteras que ha superado su plazo de vencimiento la tasa de mora que cobra la cooperativa es de 2%, mensual el tiempo de cálculo es a partir del día siguiente a su vencimiento.

Modos de Cobro

La cooperativa utilizara diferentes días para recuperar los montos de las cuota vencidas. La gestión de recuperación empieza el día siguiente de su vencimiento como es Memorando, Visita y Vías judiciales.

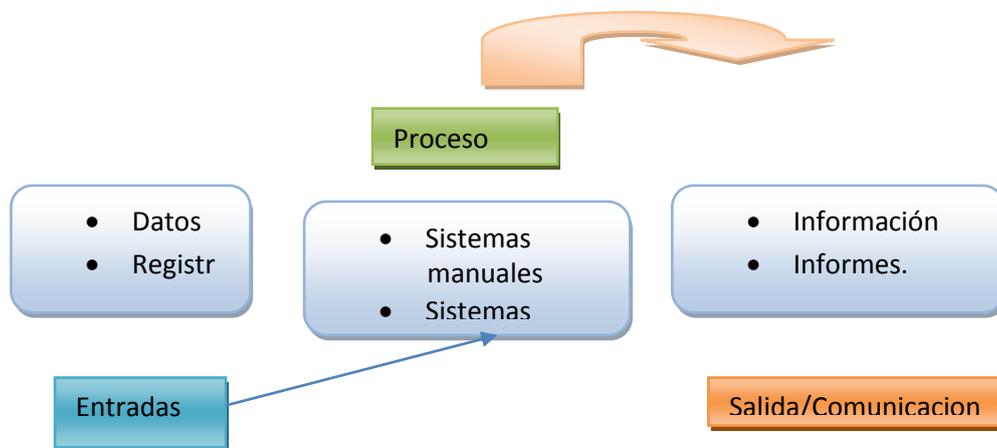
COMPONENTE VIII:

4.2.6. Información y Comunicación.

4.2.6.1. Información:

Para que la información financiera y no financiera sea identificada, procesada y comunicada pertinentemente, se debe regir en un sistema de información y comunicación, tomando en cuenta la forma organizativa e infraestructura.

Figura N 3: PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Elaborado por: Autora de Tesis

4.2.6.2. Comunicación

La comunicación es realizada en todo momento por el personal de la cooperativa, para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades operativas. Pero la comunicación no se la realiza exclusivamente dentro de la entidad, sino tiene un horizonte amplio con sus proveedores, clientes, organismos de control.

Por tal motivo se distingue dos comunicaciones que deben existir.

Comunicación Interna.

Comunicación Externa.

a. Comunicación Interna

Vertical

La comunicación de la información es ejecutada dentro de la cooperativa se puede realizar de dos maneras:



Elaborado por: La Autora de Tesis

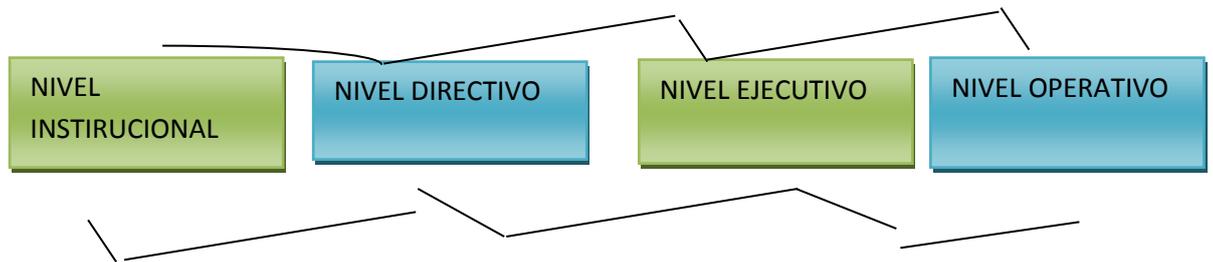
Esto significa que la comunicación será, respetando el organigrama estructural propuesto cuidando las líneas de autoridad y responsabilidad y procederá en los siguientes casos.

- En todos los procesos y actividades que, son regidas por las normas, políticas establecidas en la cooperativa.
- Las autorizaciones, aprobaciones, emisión de informes financieros y no financieros.

Horizontal

Para este tipo de comunicación el organigrama estructural se transforma a un organigrama de tipo horizontal donde todos están al mismo nivel.

Figura N 5: COMUNICACIÓN HORIZONTAL



Elaborado por: La Autora de Tesis

Esto significa que la comunicación se realiza de manera directa, pero siempre respetando la jerarquía de los puestos, esta clase de comunicación se aplica en los talleres, asambleas, reuniones de trabajo con el fin de fortalecer los valores éticos.

CONCLUSIONES

- La Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II), permitió la estructuración de ocho componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un mejoramiento del control interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa.
- El diagnóstico y evaluación previa del control interno, y como consecuencia haberlo reestructurado, se podrá ver una mejora de la gestión financiera, administrativo y económica de los colaboradores y directivos.
- La adecuada implementación del mejoramiento del control interno propuesto, requiere de financiamiento, talento humano capacitado, directivos capacitados el esfuerzo diario de todos los niveles dentro de la organización.
- La realización de la tesis ha permitido a su autor, reafirmar y ampliar los conocimientos adquiridos en el proceso formativo, enriquecer el perfil humanístico, ético aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.
- La hipótesis planteada para determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cumple con las funciones y actividades desempeñadas en forma económica, eficiente, eficaz y ética, fue comprobada mediante el desarrollo de la Evaluación del Control Interno y los respectivos procedimientos de evaluación.
- **El FODA** realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., determinó debilidades y amenazas que pueden ser contrarrestadas a través de una buena capacidad de gestión institucional (autoridades-servidores), administración eficiente de recursos.
- Mediante la aplicación de pruebas de auditoría, indicadores de gestión y demás procedimientos pertinentes aplicados a la cooperativa se determinaron los

hallazgos en las distintas dependencias que permitieron identificar las debilidades existentes.

RECOMENDACIONES

- Cumplir las recomendaciones emitidas en la carta a gerencia, a fin de fortalecer el control interno dentro de la Institución.
- Implementar el sistema de control interno propuesto, a fin de mejorar la gestión económica, administrativa y financiera de los colaboradores y directivos, garantizar la transparencia de la información financiera emitida, salvaguardar los recursos financieros y no financieros, y cumplir las leyes vigentes.
- Actualizar el organigrama estructural propuesto en el tiempo, en base al análisis y evaluación previa, y adoptando el modelo de gestión de riesgos corporativos, conforme se presente cambios evolutivos y exigentes.
- Destinar, capacitar y mejorar los recursos financieros, talento humano, necesarios durante la implementación y seguimiento de los controles internos, además la cooperativa debe recurrir al asesoramiento experto en temas de gestión de riesgos corporativos.
- El personal debe sujetarse a la normativa vigente que le permitirá un correcto desenvolvimiento de las operaciones que realizan, evitando que en cada una de las dependencias exista incumplimiento de leyes, reglamentos y demás disposiciones legales, que son la base para un mejor desempeño de la gestión del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Corporación de Estudios y Publicaciones (2011) Constitución Política de la República del Ecuador Quito: C.E.P
- Blanco Luna, Y. (2012). Auditoría Integral: Normas y Procedimientos. 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2010). Auditoría y Control Interno. 3ª ed. Bogota: McGraw-Hill.
- Cook, J. y Winkle, G. (2012). Auditoria. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
- Contraloría General del Estado. (2012) Boletín Jurídico N° 6. Quito: C.G.E
- Contraloría General del Estado. (2011). Normas Técnicas de Control Interno. Normas Generales de Control interno. Indicadores de Gestión .Quito:C.G.E
- Castañeda Jiménez, J. (2010). Metodología de la Investigación. 2ª ed. México: McGraw-Hill.
- Dávalos Arcentales, N. (2010). Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría: 3ª ed. Quito: C. E.P.
- Fayol H, & Taylor, F. (2010). Administración General principios de la administración científica. 4ª ed. Buenos Aires: El ateneo.
- Franklin, B, E. (2010). Auditoria Administrativa: Gestión Estrategia del Cambio. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador. (2011). VII Asamblea Nacional: Fundamentos de Auditoría de Gestión. 2ª ed. Quito: I.I.C.E
- Munch Galindo L. (2009). Administración: Escuelas, Proceso Administrativo. México: Pearson Educación.
- Mantilla B, S. A. (2009). Auditoría de Control Interno. 2a ed. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mira Navarro, J.C. (2011). Apuntes de Auditoria. 2ª ed. Madrid: Creativa Crommons.
- De la Peña, Gutiérrez, A. (2011). Auditoria un enfoque practico. 4ª ed. Madrid: Paraninfo.
- Penilla Forero, J. (2010). Fundamentos de Auditoria: Factor de Productividad Empresarial. 1ª ed. Bogotá: Universidad Nacional Santafé de Bogotá:

- Ruiz Fonticiella, M. (2009). Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: La Gestión Pública y los organismos de control externo. 3ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- Sánchez J. (2009). “Diagnóstico Financiero Integral”. 2ª ed. México: Thomson.

INTERNT

http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#_ftn1 12/08/2015: 12:45

<http://www.contraloria.gob.ec/> Reglamentos y Normas de Control Interno 20/09/2015.

<http://www.contraloria.gob.ec/> Manual de Auditoria de Gestión. Quito 10/09/2015.

ANÉXOS

Anexo N 1: Encuestas Aplicados a los funcionarios y empleados de la COAC "Acción y Desarrollo"


ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA DE EMPRESAS
INGENIERÍA DE EMPRESAS
INGENIERÍA DE EMPRESAS

Encuestado a funcionarios y empleados los a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo" LTDA. de la ciudad de Riobamba?

1.- ¿Existe un sistema de control Interno en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba?
SI NO

2.- ¿Con que frecuencia se realizó una evaluación del Control Interno Mensual, Trimestral u Anual?
MENSUAL TRIMESTRAL SEMESTRAL ANUAL

3.- ¿A su juicio, la evaluación de control interno es: efectiva, aceptable, regular o nula?
EFFECTIVO ACCEPTABLE REGULAR LA

4.- ¿Las evaluaciones anteriores han contribuido a mejorar las actividades de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.?
SIEMPRE A VECES NUNCA

5.- ¿Cree usted que el control interno aplicado en la cooperativa debe ser actualizado y mejorado?
SI NO

6.- ¿Considera Ud. Que una evaluación técnica y actualizada contribuirá al mejoramiento de las actividades en la cooperativa?
SI NO

7.- ¿Cuáles de las siguientes ventajas se obtendrán con una evaluación técnica de control interno: Seguridad, Transparencia, eficiencia o disminución de riesgos?
SEGURIDAD TRANSPARENCIA EFICIENCIA DISMINUCIÓN DE RIESGOS

8.- ¿Cree Ud. Que la evaluación de control interno debe ser realizada por el gerente, auditor interno, contador u otro funcionario.
GERENTE AUDITOR INTERNO CONTADOR OTROS FUNCIONARIOS

9.- ¿Se han difundido los resultados de la evaluación del control interno a los socios de la cooperativa?
SI NO

10.- ¿Se ha realizado un análisis a los resultados de la evaluación de control interno?
SI NO



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

”



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERIA DE EMPRESAS

Encuestado a Socios de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito "Acción Y Desarrollo" LTDA.
1.- ¿Conoce usted en qué consiste el control interno dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, si conozco, desconozco?

SI CONOZCO DESCONOZCO

2.- ¿Tiene usted conocimiento de las funciones que realiza una evaluación del control interno en determinada cooperativa, mucho, poco y nada?

MUCHO POCO NADA

3.- ¿Considera usted que la Evaluación del Control de Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa, muy considerablemente, considerablemente, poco?

MUY CONSIDERABLEMENTE CONSIDERABLEMENTE POCO CONSIDERABLE

4.- ¿Como considera Ud. el servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo" Ltda. A sus socios, excelente, Bueno, Regular y malo?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

5.- ¿La administración existente en la cooperativa como lo considera usted, excelente, bueno, regular, malo?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

[Handwritten signature]

