



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

AUTORA:

SILVIA ADRIANA PUCUNA LEMA

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

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

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

DIRECTOR

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Silvia Adriana Pucuna 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, 07 de Junio 2017

Silvia Adriana Pucuna Lema

C.C 060348106-0

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación, se la dedico a Dios todo poderoso por ser mi guía espiritual que me conduce siempre hacia el camino del bien y del éxito, ya que él es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece lo necesario para lograr nuestras metas.

A mi madre ejemplo de pundonor y valentía para sacar a sus hijos adelante, a mi pequeña Tamara Mi Shell, quien con su afán de verme cristalizar mis estudios ha tenido que soportar mis ausencias, gracias tesoro, a mi familia por su ayuda y constante cooperación y que siempre tenga presente que todo lo que nos proponemos en la vida lo podemos lograr, que mis éxitos de hoy sean los suyos mañana y siempre.

Hay personas que siempre me apoyaron a salir adelante, seria incumplida al no reconocer vuestro ejemplo amable y generoso, a ustedes mi estimación y consideración por siempre.

Adriana Pucuna L.

AGRADECIMIENTO

Expreso a ustedes este gran valor de inmensa gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por colmar de conocimientos y otorgarnos una profesión mediante una labor tan honorable y sacrificada al de impartir día a día sabiduría y conocimiento al estudiante que hoy culmina sus estudios en esta prestigiosa institución, de igual manera a la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría en cuyo aposento han guiado y encaminado de valores profesionales y éticos para ser profesionales dignos de nuestro país.

Al Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto, a la Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz, quienes que con su paciencia y su constante apoyo durante el proceso de investigación supieron orientar de manera excelente.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la Ciudad de Riobamba y de manera especial al MgSc. César Oña, Gerente de la Cooperativa y a todas las personas que brindaron su colaboración facilitando información y el apoyo incondicional para la realización de este trabajo de investigación.

Adriana Pucuna L.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	xi
Índice de Gráficos	xii
Índice de Anexos	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Fundamentación legal.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Control Interno	9
2.2.2 Tipos de controles internos.....	10
2.2.3 Responsables del Control Interno.....	11
2.2.4 Elementos del Control Interno.....	13
2.2.5 Ambiente Interno de Control.....	18
2.2.6 Objetivos del COSO II	19

2.2.7	Principios del COSO II.....	20
2.2.8	Evaluación de riesgos	25
2.2.9	Actividades de Control	28
2.2.10	Información y comunicación	30
2.2.11	Monitoreo	30
2.2.12	Momentos del Control Interno	31
2.2.13	Formas de Evaluar el Control Interno	33
2.2.14	Manual	36
2.2.15	Manual de Control Interno	40
2.3	HIPOTESIS	46
2.3.1	Hipótesis General	46
2.3.2	Hipótesis Específicas	46
2.4	VARIABLES.....	46
2.4.1	Variable Independiente.....	46
2.4.2	Variable Dependiente	46
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO.....		47
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACION.....	47
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2.1	Investigación Bibliográfica.....	47
3.2.2	Investigación de Campo	47
3.2.3	Descriptiva.....	47
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.3.1	Población	48
3.3.2	Calculo de la Muestra	48
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
3.4.1	Métodos	49
3.4.2	Técnicas	50
3.4.3	Instrumentos	50
3.5	RESULTADOS	51
3.5.1	Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.	51
3.5.2	Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.....	52

3.5.3	Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.	63
3.6	VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS	74
3.6.1	Hipótesis o Idea Defender	74
3.6.2	Hipótesis Específicas	74
3.7	VARIABLES	74
3.7.1	Variable Independiente	74
3.7.2	Variable Dependiente	74
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	74
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	78
4.1	TITULO	78
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	78
4.2.1	Diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.	78
4.3	AHORRO A LA VISTA.	83
5.1.1.	Políticas de control interno	100
5.5.1.	Normas de Control Interno	101
4.3	ACTIVOS	102
5.5.2.	Fondos disponibles.	102
4.3.1	Operaciones Interfinancieras	103
4.3.2	Inversiones.	103
4.3.3	Inversiones	104
4.3.4	Deudas por aceptación.	105
4.3.5	Cuentas por cobrar.	105
4.3.6	Bienes realizables y adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución.	105
4.3.7	Propiedades y equipo.	106
4.3.8	Otros activos.	107
4.4	PASIVOS	107
4.4.1	Operaciones Interfinancieras.	108
4.3.2	Obligaciones inmediatas.	108
4.4.2	Aceptaciones en circulación.	108
4.4.3	Cuentas por pagar.	109
4.4.4	Obligaciones financieras.	109

4.4.5	Valores en circulación.	109
4.4.6	Otros pasivos.	110
4.5	PATRIMONIO	110
4.5.1	Capital social.	110
4.5.2	Reservas.	111
4.5.3	Otros fondos patrimoniales.....	112
4.5.4	Superávit por valuaciones.....	112
4.5.5	Resultados.....	112
4.5.6	Desvalorización del patrimonio.....	113
4.6	GASTOS	113
4.6.1	Intereses causados.....	113
4.6.2	Las comisiones causadas	114
4.6.3	Pérdidas financieras.	114
4.6.4	Provisiones.....	114
4.6.5	Gastos de operación.....	114
4.6.6	Otras pérdidas operacionales.	115
4.6.7	Otros gastos y pérdidas.....	115
4.6.8	Impuestos y participación a empleados.	115
4.7	INGRESOS	116
4.7.1	Intereses y descuentos ganados.	116
4.7.2	Comisiones ganadas.	116
4.7.3	Ingresos por servicios.	116
4.7.4	Otros ingresos operacionales.	117
4.7.5	Otros ingresos	117
4.7.6	Pérdidas y ganancias.....	117
4.8	CONTINGENTES	117
4.9	CUENTAS DE ORDEN	118
4.10	INDICADORES FINANCIEROS	118
4.10.1	Liquidez.	119
4.11	FUNCIONES	120
4.11.1	Niveles de la estructura organizacional	120
4.12	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	120
4.12.1	Asamblea general	120
4.12.2	Consejo de administración.....	121

4.12.3	Consejo de vigilancia.....	122
4.12.4	Gerencia general	123
4.12.5	Presidencia.....	125
4.12.6	Comité de crédito.....	125
4.12.7	Secretaria	126
4.12.8	Contadora General	126
4.12.9	Auxiliar de Contabilidad	127
4.12.10	Departamento de caja	127
4.12.11	Departamento de crédito.....	128
4.12.12	Jefe de crédito	129
4.12.13	Oficial de crédito	129
	CONCLUSIONES	131
	RECOMENDACIONES.....	132
	BIBLIOGRAFIA	133
	ANEXOS	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.....	52
Tabla 2:	Misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.....	53
Tabla 3:	Objetivos institucionales.....	54
Tabla 4:	Estructura organizacional	55
Tabla 55:	Manual de Control Interno en la cooperativa	56
Tabla 6:	Reglamento Interno.....	57
Tabla 7:	Cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno.....	58
Tabla 8:	Manual de Funciones	59
Tabla 9:	Diseño de un Manual de Control Interno.....	60
Tabla 10:	Políticas establecidas para comunicar disposiciones.....	61
Tabla 11:	Realiza algún tipo de control interno	62
Tabla 12:	Clase de servicio	64
Tabla 13:	Se siente usted satisfecho con los servicios	65
Tabla 14:	Incremente nuevos servicios.....	66
Tabla 15:	Políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos	67
Tabla 16:	Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados.....	68
Tabla 17:	Le satisface la atención que brinda el personal.....	69
Tabla 18:	Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH	70
Tabla 19:	Qué tiempo es socio de la CACECH.....	71
Tabla 20:	Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio.....	72
Tabla 21:	Califica Ud. A la asesoría de crédito que brinda	73
Tabla 22:	Asiento contable	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Organigrama estructural de la CACECH.....	7
Gráfico 2:	Elementos del Control Interno.....	13
Gráfico 3:	Estructura del COSO II.....	14
Gráfico 4:	Relación objetivos y componentes del Control Interno.....	22
Gráfico 5:	Misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.....	53
Gráfico 6:	Objetivos institucionales.....	54
Gráfico 7:	Estructura organizacional.....	55
Gráfico 8:	Manual de Control Interno en la cooperativa.....	56
Gráfico 9:	Reglamento Interno.....	57
Gráfico 10:	Cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno.....	58
Gráfico 11:	Manual de Funciones.....	59
Gráfico 12:	Diseño de un Manual de Control Interno.....	60
Gráfico 13:	Políticas establecidas para comunicar disposiciones.....	61
Gráfico 14:	Realiza algún tipo de control interno.....	62
Gráfico 15:	Clase de servicio.....	64
Gráfico 16:	Se siente usted satisfecho con los servicios.....	65
Gráfico 17:	Incrementa nuevos servicios.....	66
Gráfico 18:	Políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos.....	67
Gráfico 19:	Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados.....	68
Gráfico 20:	Le satisface la atención que brinda el personal.....	69
Gráfico 21:	Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH.....	70
Gráfico 22:	Qué tiempo es socio de la CACECH.....	71
Gráfico 23:	Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio.....	72
Gráfico 24:	Califica Ud. A la asesoría de crédito que brinda.....	73
Gráfico 25:	Campana de Gauss.....	76
Gráfico 26:	Flujograma de la operación de depósito.....	84
Gráfico 27:	Flujograma de operación de retiro.....	85
Gráfico 28:	Flujograma de depósitos a plazo.....	88
Gráfico 29:	Flujograma de depósitos a plazo.....	89

Gráfico 30: Flujograma de inversiones	92
Gráfico 31: Flujograma de inversiones	93
Gráfico 32: Flujograma de crédito	96
Gráfico 33: Flujograma de crédito	97
Gráfico 34: Flujograma de crédito	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA	135
Anexo 2: Encuesta dirigida a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA.	137
Anexo 3: Encuesta dirigida a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA	138

RESUMEN

El presente trabajo de investigación Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., tiene como objetivo colaborar con el mejoramiento de cada uno de los procesos y actividades micro financieros en lo referente al manejo del control interno. Para realizar un diagnóstico actual de la Cooperativa, fue necesario hacer visitas preliminares, además se aplicó entrevistas a Gerencia, encuestas al personal administrativo y para la evaluación del Sistema de Control Interno, se utilizó el método Coso II, donde se aplicaron diagramas de flujo de las actividades más sobresalientes en el área contable, se pudo determinar que la institución carece de un manual de control Interno que le permita tener un control adecuado en las operaciones administrativas y financieras, de manera que pueda ofrecer servicios de calidad a sus socios. Mediante el diseño del manual de control interno se propone un sistema que garantice el uso óptimo de los recursos con los que cuenta la Cooperativa, con el manual propuesto el auditor o el consejo de vigilancia contara con una base legal para el control de las diferentes actividades en ejecución, y de esta manera plantear acciones correctivas a las falencias que se pudiesen detectar al ejecutar el control previo, concurrente o posterior.

Palabras claves: <CONTROL INTERNO> <COSO II> <GESTIÓN> <RIESGOS>
<RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto

DIRECTOR

ABSTRACT

The present research is based on the Internal Control Handbook for the Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. The aim of this study is to collaborate with the improvement of each one of the microfinance processes and activities with regard to the control management internal. In order to make a current diagnosis of the Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. different techniques were carried out such as preliminary visits, interviews with the management, surveys of administrative staff. The Committee of Sponsoring Organizations (COSO) II method was used for the evaluation of the Internal Control System. During this process flow charts of the most outstanding activities in the accounting area were applied. It could be determined that the institution lacks an internal control manual. The internal control handbook will allow to have adequate control in the administrative and financial operations, as well as offer quality services to its members. Through the design of the internal control handbook, a system is proposed that guarantees the optimal use of the resources that the cooperative has. With the proposed handbook, the auditor or the supervisory board will have a legal basis for the control of the different ongoing activities. Consequently, it will propose corrective actions to the failures that could be detected when executing the previous, present or subsequent control.

KEYWORDS: <INTERNAL CONTROL> <COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (COSO II)> <MANAGEMENT>, <RISKS>, <RIOBAMBA>

INTRODUCCIÓN

Debido a las diferentes metodologías empleadas para la administración de las empresas, se ha visto la necesidad de incluir un concepto general al Sistema de Control Interno, aplicable a todos los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., los mismos que han sido evaluados según el grado de incidencia que generen en el normal desarrollo de las operaciones administrativas, financieras y contables. Para el efecto se toma como modelo de gestión al llamado Informe COSOII, que es un proceso integral y dinámico, que conlleva al manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales, este modelo nos permitió analizar los diferentes componentes siendo estos: el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión de las funciones y responsabilidades que cada colaborador asume en su puesto de trabajo. El objetivo del presente estudio es fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que estableceremos parámetros para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentaran resultados óptimos para la empresa, y cumplimiento de normas y políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del Estado. En base a lo mencionado anteriormente en el presente estudio se realizó un análisis y propuestas para el proceso del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., para lo cual se aplicó el Informe COSOII ya que detecta situaciones críticas y anomalías que se originan en el desarrollo de las operaciones e impidan el cumplimiento de objetivos empresariales. Continuando con el desarrollo de la tesis se procedió a evaluar la gestión de control interno aplicada por la alta gerencia y sus colaboradores basados en los métodos; narrativas y cuestionarios, los mismos que permitirán tener una visión clara de la situación actual del control, para concluir con la emisión del informe que especifica sus áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de control empleado en la parte teórica se sugiere alternativas que ayudaran a mantener y mejorar el desarrollo de las operaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. (CACECH), es una institución financiera de carácter gremial cerrado, cuyos socios pertenecen al Magisterio de la Provincia de Chimborazo. Desde el inicio de sus operaciones, la cooperativa ofrece servicios de calidad que les ha permitido el incremento paulatino en la captación de recursos y el financiamiento de los créditos.

Los problemas y las soluciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., tienden a pasar de un extremo a otro en la medida en que se amplía o disminuye el número del personal, las metas propuestas en cuanto al manejo de la empresa, la recopilación y la veracidad de las transacciones complican los procedimientos.

El control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y medidas que adopta la entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de las transacciones realizadas, promover la eficiencia de las operaciones en cuanto a procesos de colocaciones, captaciones, atención al cliente tanto interno como externo, entre otras actividades que complementan el funcionamiento de la entidad y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., se manejan controles según la visión que tiene la administración, pues ejecutan procedimientos metodológicos inadecuados que no aseguran la efectividad en los controles, es por esto que se considera necesaria la aplicación de una herramienta de un manual de control interno, que asegure la confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las políticas y leyes, los procedimientos definidos por la administración y contribuir con la consecución de los objetivos institucionales.

La administración y los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., al momento no cuentan con un asistencia técnica por lo tanto no conocen de control interno, por lo tanto no se alcanza un desarrollo

microempresarial efectivo, tanto administrativo como operativo, no existen mecanismos sólidos para realizar sus actividades que le permitan tener un eficiente de sus procedimientos.

La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., muestra varios rasgos destacados:

- Los funcionarios no cumplen debidamente con las tareas y responsabilidades asignadas, ya que no cuentan con un manual de control interno.
- La falta de un adecuado control interno, provoca que el desempeño laboral no sea ni eficiente ni eficaz.
- Procesos y procedimientos de ahorro y créditos requieren atención.

En el progreso de la cooperativa se han determinado la ampliación de sus procesos operativos, los que constituyen la base de su actividad, pero estos no han sido revisados, especialmente los procesos de colocación de crédito implicado, lo que constituye un riesgo en la recuperación de los recursos financieros de la cooperativa; esto se debe a la falta de interés institucional por someter todos los procesos a una revisión exhaustiva ya sea de manera interna o siendo sujeto de auditoría de calidad, cuyo trabajo permitirá verificar la eficacia y eficiencia de cada uno de ellos y su repercusión en la gestión de la CACECH.

Ante este escenario, es evidente la necesidad de realizar un manual de control interno que compruebe lo adecuado de la participación de los elementos del sistema de gestión de la calidad de los procesos, así como verificar su cumplimiento, aportando información para la mejora continua del Control Interno institucional.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un Manual de Control Interno, contribuirá en el mejoramiento de la toma de decisiones y la optimización de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?

1.1.2 Delimitación del Problema

Límite del contenido

Campo:	Auditoria
Área	Control interno
Aspecto	Manual de control interno

Limite Espacial: la presente investigación se la realizara en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Parroquia Maldonado. Dirección: Veloz 22-11 entre Espejo y Colón Teléfono: 032-961-473 / 032-942-893. Correo electrónico: cacech@ecnet.ec

1.2 JUSTIFICACIÓN

La aplicación de un manual de control interno surge por la necesidad que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de contar con un sistema de control interno para el manejo eficiente de sus operaciones.

Con la aplicación del método COSO II, se busca implementar un control efectivo en el desarrollo de sus actividades, obteniendo una mejor coordinación del personal y el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

La presente investigación beneficiará directamente a la dirección general de la cooperativa, a través de un manual que permita mejorar la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de políticas, lineamientos, estatutos, regulaciones y leyes.

Teóricamente la investigación propuesta, justifica su realización a partir de la teoría, ya que se aprovechará el referencial teórico existente sobre Control Interno basado en el método COSO II, para adaptarlo a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

Con estos antecedentes la investigación proyecta como objetivo, brindar los elementos necesarios para identificar las áreas de oportunidad para el mejoramiento de la unidad administrativa/financiera de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.”.

Metodológicamente, se justifica la investigación a través de técnicas, herramientas; Leyes, Normas y Estatutos, que rigen a la entidad, se dio una visión más profunda del tema investigado, para poder diseñar el manual de control Interno basado en el método COSO II.

Efectivamente es a través del Manual de Control Interno, se puede obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Manual de Control Interno para alcanzar efectividad y eficiencia en las operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar la fundamentación teórica sobre los sistemas de control interno y la importancia de su aplicación en las organizaciones cooperativistas.
- Determinar los lineamientos de procedimientos y políticas para los eficientes niveles de gestión de la cooperativa para las decisiones financieras.
- Estructurar un manual de control interno para mejorar la toma de decisiones y la optimización de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; fundada el 26 de Junio de 1964; es una Institución financiera Cooperativista de carácter gremial cerrado; sus más de 3300 socios pertenecen al Magisterio de la provincia de Chimborazo, quienes al hacer sus aportaciones mensuales, practican el principio fundamental del Cooperativismo... la solidaridad.

La CACECH, se encuentra ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09:00 a 18:00, en donde serán atendidos con la calidad y calidez propias de su talento humano.

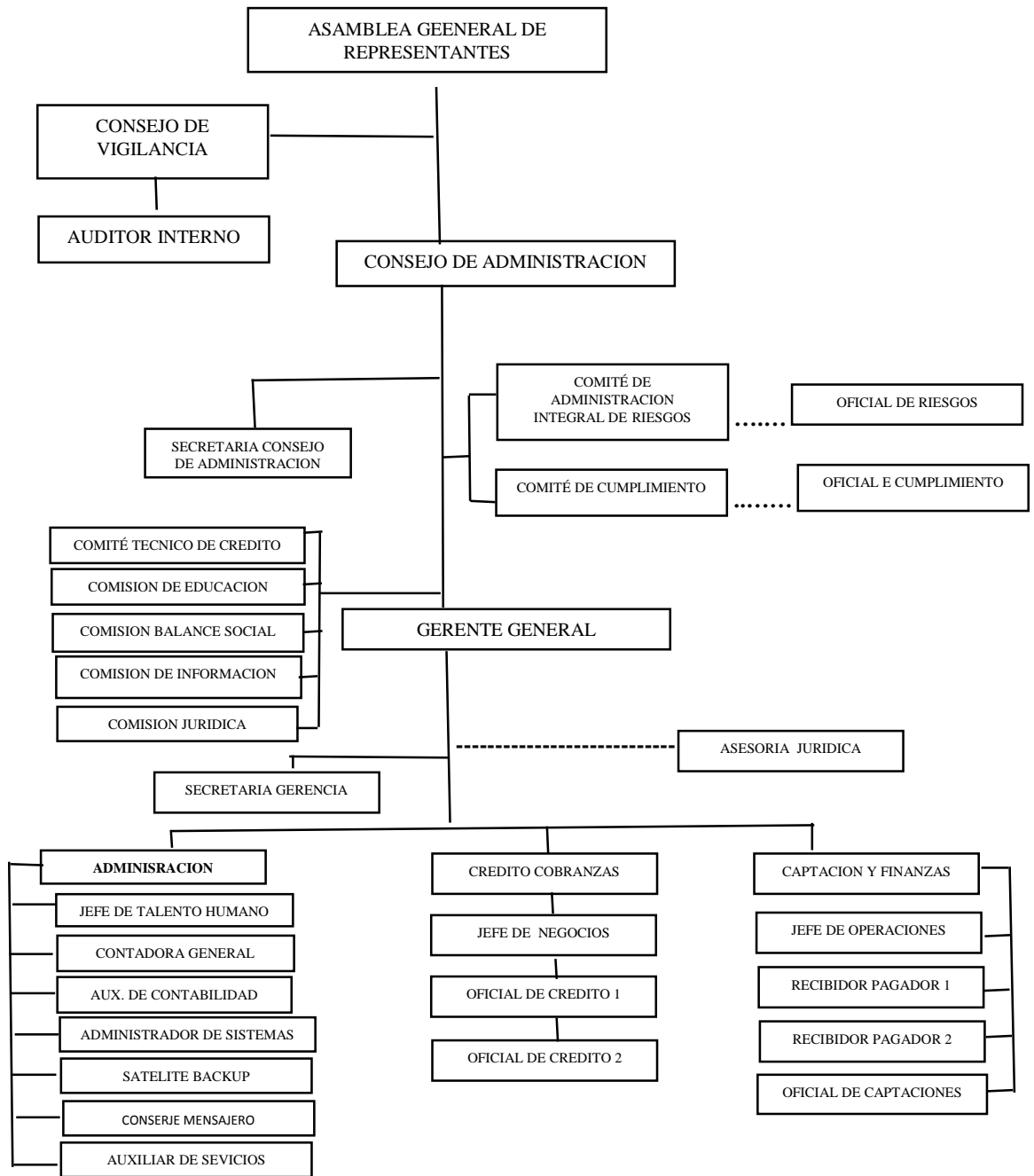
Entre sus principales productos financieros se puede mencionar: Libretas de Libre Ahorro – Libre Retiro; Libreta de Ahorro Cautivo y Fondos de Reserva; Inversiones a plazo fijo con las mejores tasas del mercado; las mismos que permiten a los socios de la Cooperativa, financiarlos créditos: Anticipo de Sueldo, Emergencia, Ordinario, y Credi FLASH, de acuerdo a su necesidad y capacidad de pago, con un monto máximo de 20.000 dólares.

La CACECH, premia la fidelidad de sus socios al entregar el aguinaldo navideño en Diciembre de cada año.

Para aquellos socios que han tenido la pérdida de su cónyuge, la CACECH, se solidariza en esos momentos difíciles con la entrega del seguro de vida familiar, para los socios que han depositado su confianza en la Cooperativa, al realizar inversiones a plazo fijo; la CACECH, rifa anualmente un vehículo cero kilómetro.

Organigrama estructural de la CACECH

Gráfico 1: Organigrama estructural de la CACECH



SIMBOLOGÍA	
Autoridad	————
Coordinación	- - - - -
Asesoría	_____
Apoyo	□

NIVELES	
GESTION DE GOBIERNO	□
GESTION EJECUTIVA	□
GESTION DE CONTROL	□
GESTION DE NEGOCIOS	□
GESTION DE APOYO	□
GESTION OPERATIVA	□

ELABORADO POR: Ing. Carlos Oña Martínez MBA.	APROBADO POR: Consejo de Administracion	FECHA: 14-12-2016
--	---	-------------------

Fuente: (CACECH, 2017).

2.1.2 Fundamentación legal.

(CACECH, 2017), expone sobre la normativa legal lo siguiente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 2055 el 26 de junio de 1964. Es una entidad de intermediación financiera cerrada que abarca al sector del Magisterio conformado por maestros de pre-primario, primario, secundario, personal administrativo, personal de servicio; según el RUC N 0690002744001 concedido por el SRI y estableciéndonos las obligaciones tributarias a las que está sujeta la Cooperativa, para que realice sus actividades de captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro e inversiones de depósito a plazo fijo.

El 31 de diciembre del año 2012 a nivel nacional para efectos de generar políticas y regulaciones específicas y diferenciadas, se dispone que, la Superintendencia de Cooperativas ubique a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados 1, 2, 3 y 4, de acuerdo al monto de los activos y número de socios dentro de los diferentes segmentos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Fue ubicada segmento tres al contar con 3303 socios y un total de activos de 20.993.177,42 al 31 de diciembre del 2013.

La CACECH, está sujeta a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario. Como también a través de la Superintendencia de Cooperativas quien controla las actividades desarrolladas en la Cooperativa.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular Y Solidario, en el Art. 85.-Solvencia y prudencia financiera.-

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de liquidez;
- e) Desempeño social; y,
- f) Transparencia.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control Interno

Definición

(Estupiñan, 2006), Manifiesta: “Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

(Mantilla, 2005), Afirma: “Control Interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

(Alvin A. Arens, 2007,), Menciona: “Un sistema de Control Interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.”

Los Autores manifiestan el significado del Control Interno diciendo que es un conjunto de políticas y procedimientos, según las definiciones antes citadas puedo añadir una definición personal manifestando lo siguiente:

Control Interno es un proceso que proporciona seguridad en la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables en una empresa, además este es de vital importancia, puesto que juega un papel fundamental en el correcto funcionamiento y la permanencia de la misma.

Importancia

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

2.2.2 Tipos de controles internos

(Mantilla, 2005), considera que; los Controles Internos son de dos tipos:

- **Control Interno Administrativo**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable.

▪ **Control Interno Financiero**

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistema contables. Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

2.2.3 Responsables del Control Interno

(Ruiz Aguilar, 2012), expresa que; Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del Control Interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento. La responsabilidad del Control Interno es de la Administración, del Consejo de Administración, de los Auditores Internos y otro personal.

2.2.3.1. Administración

(Ruiz Aguilar, 2012), manifiesta que; La administración es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo sus sistema de control interno. Los administradores principales a cargo de las unidades organizacionales tienen responsabilidad por el control interno relacionado con los objetivos de las unidades. Ellos guían el desarrollo y la implementación de las políticas de control interno y de los procedimientos que dirigen los objetivos de sus unidades y aseguran que sean consistentes con los objetivos globales de la entidad. Ellos proveen dirección, por ejemplo, sobre la estructura organizacional de la entidad y la incorporación de personal y las prácticas de entrenamiento, así como sobre Presupuestarían y otros sistemas de información que promueven el control sobre las actividades de las unidades. En este sentido, en una responsabilidad que deriva en cascada, cada director ejecutivo es efectivamente el jefe para su esfera de responsabilidad.

2.2.3.2. Consejo de administración

La administración es responsable ante el consejo directivo o patronato, el cual gobierna, orienta y supervisa. Seleccionando la administración, el consejo tiene un rol principal

definiendo que espera en integridad y valores éticos, y puede conformar sus expectativas mediante sus actividades de supervisión. De manera similar, reservándose autoridad en ciertas decisiones claves, el consejo puede jugar un papel en definir los objetivos de alto nivel y en la planeación estratégica, y con la supervisión que provee, está implicado profundamente en el control interno.

2.2.3.3. Auditores Internos

(Ruiz Aguilar, 2012), enuncia que; Los auditores internos examinan directamente los controles internos y recomiendan mejoramientos. Los estándares establecidos por el Instituto de Auditores Internos especifican que el alcance de la auditoría interna debe cubrir el examen, la evaluación adecuada y la efectividad del sistema de control interno de la organización y la calidad del desempeño en la realización de las responsabilidades asignadas.

Los estándares establecen que los auditores internos deben: revisar la confiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa y de los medios empleados para identificar, medir, clasificar, y reportar tal información; revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones que puedan tener un impacto significativo en las operaciones y reportes y deben determinar si la organización los está cumpliendo; revisar las operaciones o programas para indagar si los resultados son consistentes con los objetivos y las metas establecidas y si las operaciones o programas se están llevando a cabo como fueron planeados.

2.2.3.4. Otro personal

El control interno es, en algún grado, responsabilidad de cada persona en una entidad y por consiguiente debe ser parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Todos los colaboradores desempeñan algún rol en la labor de control, pueden producir información usada en el sistema de control interno, además todo el personal debe ser responsable por comunicación de los problemas en operaciones a un nivel organizacional más alto, el no cumplimiento del código de conducta, u otras violaciones

de políticas o acciones ilegales. El control interno se apoya en verificaciones y balances, incluyendo la segregación de deberes.

2.2.4 Elementos del Control Interno

(Ambrosone, 2007), Reconoce como los elementos del Control Interno a: El COSO II incrementa a ocho los elementos del Control Interno, los mismos que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable que se llevará a cabo.

Gráfico 2: Elementos del Control Interno



Los elementos del Control Interno son los siguientes:

1. Ambiente interno.

El ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo.

2. Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineado con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.

3. Identificación de acontecimientos.

La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales...) e internos (infraestructuras, personal, procesos, tecnología...) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).

Gráfico 3: Estructura del COSO II



4. Evaluación de riesgos.

Para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

5. Respuesta al riesgo.

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al

riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

6. Actividades de control.

Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.

7. Información y comunicación.

La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además para conseguir que ERM cada entidad, existe para generar valor para sus grupos de interés. Todas las entidades se enfrentan a la incertidumbre y, por tanto, el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre puede aceptar mientras se esfuerza en hacer crecer el valor para dichos grupos. La incertidumbre presenta a la vez riesgos y oportunidades, con un potencial para erosionar o mejorar el valor. La gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de la entidad para generar valor.

Así, el valor se maximiza cuando la dirección establece una estrategia y unos objetivos que consiguen un equilibrio óptimo entre las metas de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados a los mismos

8. Monitoreo

Una definición nos dice que es la “La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas:

- 1) durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.”
- 2) realizar frecuentes evaluaciones independientes debería centrarse en la mejora de sus actividades de monitoreo permanente.”

Factores que se contempla el Monitoreo:

- Actividades de Supervisión Permanente
- Evaluaciones Independientes
- Informe de Deficiencias

Se trata de un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. El alcance de las evaluaciones periódicos dependerá de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

El proceso de monitoreo asegura que el control interno continua funcionando adecuadamente.

La supervisión le corresponde a la administración los cuales están en la obligación de establecer una estructura de Control Interno

En el caso de un hallazgo, estos deben ser documentados adecuadamente e informados de forma inmediata a la administración con el fin de que esta tome medidas correctivas y a la vez preventivas para evitar vuelva a suceder.

Normalmente, alguna combinación de monitoreo permanente y evaluaciones independientes asegurará que la administración de riesgos corporativos mantiene su efectividad en el tiempo. El monitoreo permanente está integrado en las actividades operativas normales y recurrentes de una entidad. El monitoreo se lleva a cabo en tiempo real, reacciona de modo dinámico a las condiciones cambiantes y está engranado

a la entidad. Como resultado, es más efectivo que las evaluaciones independientes. Como las evaluaciones independientes tienen lugar después de los hechos, a menudo los problemas se identificarán más rápidamente con las pautas de monitoreo permanente. Muchas entidades con sólidas actividades de monitoreo permanente realizan, sin embargo, evaluaciones independientes de la administración de riesgos corporativos periódicamente. Una entidad que perciba alguna necesidad de

- Beneficios

En este sentido, una gestión de riesgos corporativos adecuada permitirá la obtención de los siguientes beneficios para las organizaciones:

- Conocimiento más exhaustivo de los riesgos que afectan a la organización, desde diversos puntos de vista (riesgos estratégicos, reputaciones, operativos, regulatorios, de reporting, financieros,...)
- Gestión más eficaz del control sobre los riesgos, ya que permite estar prevenido y anticiparse a los mismos.
- Identificación proactiva y aprovechamiento de oportunidades de diferenciación frente a competidores.
- Respuesta más rápida y mejor a los cambios en el entorno, a los mercados y a las expectativas de los grupos de interés.
- Ayuda en el cumplimiento con las exigencias del regulador en materia de gestión y control de los riesgos del negocio.
- Asignación mejor y más eficiente de recursos para la gestión de riesgos y oportunidades.
- Toma de decisiones “más segura”, evitando “sorpresas” derivadas de riesgos no identificados.
- Mejor previsión del posible impacto de los riesgos que afectan a la organización.
- Mayor identificación de oportunidades por parte de la dirección.
- Establecimiento de una base común para la comprensión y gestión del riesgo en la organización y, especialmente, en el consejo de administración.
- Aumento de la credibilidad y confianza ante los mercados y los diversos grupos de interés.
- Mejora de la reputación corporativa de la compañía.
- Mayor probabilidad de éxito de la implantación de la estrategia.

Todas estas capacidades están implícitas en una gestión de riesgos corporativos como la que promueve COSO II, enfocada a lograr los objetivos de las empresas, así como a asegurar una información eficaz cumpliendo con las leyes y normas, evitando por tanto daños a su reputación. En definitiva, una gestión de riesgos corporativos con este enfoque ayuda a las compañías a llegar al destino deseado, salvando obstáculos y sorpresas en el camino, todo ello con la creación de valor como objetivo último por parte de las mismas

2.2.5 Ambiente Interno de Control

El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

Según el (Ambrosone, 2007), manifiesta: “El Entorno de Control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos de control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar: la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración”.

- Los valores éticos no solo deben ser comunicados, sino también acompañados por una orientación explícita de lo que está bien y mal. Los códigos formales de conducta corporativa son importantes y sirven de base para un programa eficaz de ética.
- La filosofía y estilo de la alta dirección se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias, su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento; el compromiso hacia el cumplimiento de leyes, normas y otras regulaciones aplicables; los niveles de riesgos que acepta; presentación amplia de la información financiera y de gestión; la selección de alternativas en cuanto a la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o las Normas

Internacionales de Información Financiera; la prudencia utilizada en la determinación de las estimaciones; y, la comunicación amplia con el personal de la organización y con terceros relacionados.

- Sobre la base de la estructura orgánica se deben establecer los manuales de funciones y de procesos para darle operatividad.
- La alineación de la autoridad y la responsabilidad se efectúa para animar las iniciativas individuales dentro de límites. La delegación de autoridad significa traspasar el control central de algunas decisiones hacia niveles inferiores, es decir, a los individuos que están más cerca de las transacciones empresariales cotidianas.
- El ambiente de control proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control. Sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos.

2.2.6 Objetivos del COSO II

(Fonseca B., 2004), define a qué; “Un objetivo clave del COSO II es ayudar a las direcciones de empresas y otras entidades a enfrentarse mejor al riesgo en su intento para alcanzar sus objetivos. Pero la administración de riesgos corporativos tiene diferentes significados para personas distintas, porque presenta una amplia gama de definiciones y contenidos que impiden una comprensión común. Entonces, se debe integrar los diferentes conceptos de la administración de riesgos en un marco en el que se establezca una definición común, se identifiquen los componentes y se describan los conceptos claves.

“Los objetivos de control interno son diseñados para ayudar a organizar controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas de su proceso, lo cual se relaciona con:

- a) Promover la eficiencia de las operaciones en lo relativo a las recaudaciones, distribución y uso de los recursos que generan las actividades empresariales o públicas, dentro del marco legal correspondiente.

- b) Promover la utilidad y conveniencia de los sistemas de administración y finanzas, diseñados para el control de las operaciones e información de los resultados alcanzados.
- c) Ayudar a generar información útil, oportuna, confiable y razonable sobre el manejo, uso y control de los derechos y obligaciones de las empresas o entes públicos.
- d) Promover la actualización, modernización y sostenibilidad de los sistemas y su tecnología.
- e) Promover la aplicación de las leyes, reglamentos y los procedimientos diseñados para que toda autoridad, ejecutivo y funcionario, rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión en el marco de un proceso transparente y ágil de rendición de cuentas.
- f) Motivar la capacidad administrativa para reaccionar frente a los estímulos negativos de su entorno, para que esté en condiciones de identificar, comprobar e impedir, posibles malos manejos de los recursos disponibles, así como administrar los riesgos existentes.”

2.2.7 Principios del COSO II

(Acevedo Borja, 2016), manifiesta que; los principios son indicadores importantes que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento de las empresas.

El ERM de COSO describe un Marco Basado en Principios, a continuación describimos los más sobresalientes:

- a. La definición de administración de riesgos corporativos.
- b. Los principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgos corporativos efectivo.
- c. Pautas para las organizaciones sobre cómo mejorar su administración de riesgos
- d. Criterios para determinar si la administración de riesgos es efectiva, y si no lo es que se necesita para que lo sea.

Este marco integra la mayoría de perspectivas posibles y proporcionan un punto de partida para la evaluación y mejora de la administración de riesgos corporativos de cada entidad y para futuras iniciativas de las entidades reguladoras y para la educación.”

Los objetivos deben establecerse antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y, el diseño de actividades de control.

Los siguientes factores integran este componente:

2.2.7.1 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son de alto nivel, están alineados con la misión de la entidad y le dan su apoyo. Reflejan la opción que ha elegido la dirección en cuanto a cómo la entidad creará valor para sus grupos de interés.

2.2.7.2 Objetivos Específicos

Al enfocar primero los objetivos estratégicos y la estrategia, una entidad está en posición de establecer objetivos de menor jerarquía vinculados con las operaciones y actividades, cuya consecución creará y conservará valor para las partes relacionadas. Los objetivos estratégicos de la empresa están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a las diversas actividades.

2.2.7.3 Relación entre Objetivos y Componentes del Control Interno

La relación entre objetivos y componentes del Control Interno, se destaca puesto que el logro de los objetivos estratégicos y operativos, pueden estar sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo el control de la, lo que obliga a establecer mecanismos para que la dirección y el consejo de administración en su papel de supervisión, estén informados oportunamente sobre estos eventos.

Gráfico 4: Relación objetivos y componentes del Control Interno



Fuente: http://consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pd2.

2.2.7.4 Consecución de Objetivos

El Consejo de administración y todos los niveles de la organización, asumen la responsabilidad de alcanzar los objetivos con eficiencia y honestidad. En su orden quienes dirigen las unidades operativas o productivas así como de apoyo, deben estar seguros de que se están cumpliendo las políticas, las técnicas y los procesos establecidos con eficiencia, ética y diligencia para alcanzar los objetivos específicos. Actuando así, todos los miembros de la organización apuntan hacia el cumplimiento de los objetivos dentro de sus específicas competencias. La supervisión oportuna y proactiva crea las condiciones necesarias para que se produzca información confiable como resultado de cada uno de los procesos.

2.2.7.5 Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia

Según el (Ambrosone, 2007), Manifiesta: “El riesgo aceptado es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta en su cultura”.

Las entidades pueden considerar el riesgo aceptado de un modo cualitativo, usando como alto, moderado o bajo, o bien por un enfoque cuantitativo, que refleje los objetivos de crecimiento y rendimiento y los equilibre con los riesgos.

2.2.7.6 Identificación de Eventos

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

Este componente será tratado con los siguientes elementos:

- **Factores Externos e Internos**

Son muchos los factores externos e internos que provocan eventos que afectan a la implantación de la estrategia y la consecución de objetivos.

Por esa razón, la dirección reconoce la importancia de entender dichos factores y el tipo de evento que puede derivarse de ellos.

Según (Ambrosone, 2007), los factores externos más importantes, son los Económicos, eventos tales como los cambios de precios, la disponibilidad de capital que generan mayores o menores costos de capital, nuevos competidores. Medioambientales Incluyen las inundaciones, sequías, incendios y terremotos, que provocan daños a las instalaciones o edificios, un acceso restringido a las materias primas o la pérdida de capital humano. Políticos, incluyen la elección de gobiernos con nuevos programas políticos, leyes y normas. Sociales, relacionados con los cambios demográficos, costumbres sociales, estructuras familiares, prioridades trabajo/ocio y actividades terroristas, que tienen como resultado cambios en la demanda de productos o servicios, nuevos puntos de venta, aspectos relacionados con recursos humanos y paros en la producción. Tecnológicos, relativos a los nuevos medios de comercio electrónico, que

generan una mayor disponibilidad de datos, reducciones de costes de infraestructura y un mayor aumento en la demanda de servicios basados en la tecnología.

Según el mismo estudio, los factores internos, son los siguientes: Infraestructura, de Personal, eventos como los accidentes laborales, las actividades fraudulentas y el vencimiento de convenios colectivos. Procesos, eventos como la modificación de procesos sin adecuadas estrategias de comunicación para la gestión de los cambios, los errores en la gestión de entrega al cliente. Tecnología, eventos como el aumento de recursos para gestionar fallas de seguridad y la potencial caída de los sistemas dan lugar a atrasos en la producción, transacciones fraudulentas e incapacidad para continuar las operaciones del negocio. Una vez que se han identificado los principales factores externos e internos, la dirección puede considerar su relevancia y centrarse en los eventos que puedan afectar al logro de objetivos.

2.2.7.7 Identificación de Eventos

(Ambrosone, 2007), cita los siguientes ejemplos de técnicas para la identificación de eventos:

- Inventario de eventos, son relaciones detalladas de acontecimientos potenciales comunes a empresas de un sector determinado o a un proceso o actividad específica que se da en diversos sectores.

Las aplicaciones de software pueden generar relaciones relevantes de eventos genéricos potenciales, que algunas entidades usan como punto de partida para la identificación de eventos. Análisis interno, puede llevarse a cabo como parte de un proceso rutinario del ciclo de planificación empresarial, normalmente mediante reuniones del personal de la unidad de negocio.

El análisis interno utiliza a veces la información procedente de grupos de interés de dicha unidad (clientes, proveedores y otras unidades de negocio) o de expertos en el tema ajenos a ella (expertos funcionales internos o externos o la auditoría interna).

- Talleres de trabajo y entrevistas, estas técnicas identifican los eventos aprovechando el conocimiento y la experiencia acumulada de la dirección, el personal y los grupos de interés, a través de discusiones estructuradas.

- Un monitor lidera y facilita la discusión sobre los eventos que pueden afectar a la consecución de objetivos de la entidad o alguna de sus unidades. Al combinar los conocimientos y experiencia de los miembros del equipo, se identifican eventos importantes que de otro modo podrían haberse olvidado.
- Análisis del flujo del proceso, esta técnica considera la combinación de entradas, tareas y responsabilidades, salidas de un proceso.

2.2.7.8 Categorías de Eventos

Mediante la agrupación de posibles eventos de características similares, la dirección puede determinar con más precisión las oportunidades y los riesgos. Algunas entidades clasifican los eventos posibles, para ayudar a asegurar que los esfuerzos para su identificación sean completos.

En la siguiente tabla tomada del (Ambrosone, 2007) se muestra el enfoque usado para establecer las categorías de eventos dentro de un contexto de amplios factores internos y externos.

2.2.8 Evaluación de riesgos

La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos, dado que las condiciones económicas, industriales, regulatoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

La identificación y análisis del riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo. Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones específicas necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable.

Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

El Riesgos Inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto; es decir, siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones. El riesgo residual es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

2.2.8.1 Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Para responder a los riesgos es necesario conocer la categoría de respuestas y la decisión de las mismas.

2.2.8.2 Categoría de Respuestas

(Ambrosone, 2007), establece las siguientes categorías de respuestas respecto de los riesgos identificados, cuyo análisis previo a la decisión se puede realizar con mayor o menor uso de tecnología especializada:

2.2.8.3 Evitar (los riesgos)

Supone salir de las actividades que generen riesgos porque no se identificó alguna opción de respuesta que redujera el impacto y probabilidad hasta un nivel aceptable. Evitar el riesgo puede implicar el cese de una línea de producto o de actividad, frenar la expansión hacia un nuevo mercado geográfico o la venta de una división.

2.2.8.4 Reducir (los riesgos)

Implica llevar a cabo acciones para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez. Significa reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada.

2.2.8.5 Compartir (los riesgos)

La probabilidad o el impacto del riesgo se reduce trasladando o, de otro modo, compartiendo una parte del riesgo. Igual que la opción de compartir, significa reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada.

2.2.8.6 Aceptar (los riesgos)

No se emprende ninguna acción que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (Los riesgos se aceptarán como se identificaron).

2.2.8.7 Decisión de Respuestas

(Ambrosone, 2007), para decidir la respuesta a los riesgos, la dirección debería tener en cuenta los costos y beneficios de las respuestas potenciales; y, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la entidad, lo que va más allá del tratamiento de un riesgo concreto.

El lado de los beneficios implica a menudo valoraciones mucho más subjetivas. Por ejemplo, las ventajas de los programas de formación son normalmente evidentes, pero son difíciles de cuantificar. En muchos casos, sin embargo, el beneficio de una respuesta al riesgo puede evaluarse dentro del contexto de beneficios ligados a la consecución del objetivo correspondiente.

Cuando a dirección seleccione una respuesta, es posible que necesite desarrollar un plan de implantación para ejecutarla. Una parte crítica de dicho plan es el establecimiento de acciones de control para asegurar que se lleva a cabo la respuesta a los riesgos.

2.2.9 Actividades de Control

(Mantilla, 2005), alude: “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control ayudan a la administración de una entidad y se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a lo siguiente:

2.2.9.1 Separación adecuada de las responsabilidades

En la separación adecuada de funciones existen cuatro guías generales de gran importancia que ayudan a la separación adecuada de las responsabilidades para evitar el fraude y los errores involuntarios u omisiones que pueden ocurrir dentro de la organización.

- Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros

Se utiliza para proteger a la compañía contra los desfalcos. Una persona que tiene la custodia temporal o permanente de un activo no debe ser al responsable de rendir cuentas relacionadas con dicho activo. Si se permite que una persona realice ambas funciones, aumenta el riesgo de que esa persona disponga del activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.

- Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones

De ser posible, es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, ya que esto ocasiona una posibilidad de desfalco. Por ejemplo, la misma persona no autoriza el pago de la factura de un proveedor y también firma el cheque con que se paga esa factura.

- Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable

Para asegurar información desprejuiciada, por lo general, se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del contralor. Por ejemplo, si un departamento o división prepara sus propios registros e informes, existiría una tendencia a tergiversar los resultados para mejorar su desempeño en el informe.

- Deberes del departamento de tecnologías de información separados de los departamentos de usuarios

Conforme aumenta el nivel de complejidad de los sistemas de tecnologías de información, con frecuencia la separación de la autorización, registro contable y custodia se vuelve poco clara. De manera natural, el grado de separación de las responsabilidades depende en gran parte del tamaño de la organización. En varias compañías pequeñas, no es práctico dividir las responsabilidades al grado sugerido.

- Autorización adecuada de las operaciones y actividades.

Cada operación debe ser autorizada de manera adecuada si se desea que los controles sean satisfactorios. Si cualquier persona en una empresa pudiera adquirir o ampliar activos a voluntad, el resultado sería un caos total.

- Documentos y registros adecuados

Los documentos y registros son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las transacciones. Los documentos cumplen la función de transmitir información en toda la empresa del cliente y entre las diferentes empresas. Los documentos deben ser adecuados para proporcionar una seguridad razonable de que todos los activos y todas las operaciones se controlan de manera correcta y se registran correctamente.

- **Control físico sobre activos y registros**

Para tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los activos están desprotegidos, los pueden robar, al igual que a los registros que no se protegen de manera adecuada, los pueden robar, dañar o extraviar. Los archivos de datos son los registros de la compañía y si se dañan, su reconstrucción puede ser costosa o incluso imposible. El tipo más importante de medidas para salvaguardar los activos y los registros es el uso de precauciones físicas, así por ejemplo las cajas fuertes a prueba de incendios y las bóvedas de depósitos de seguridad para la protección de activos como el efectivo.

2.2.10 Información y comunicación

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. En este aspecto debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades, el sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, el cual hace posible operar y controlar el negocio.

2.2.11 Monitoreo

Los sistemas de Control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema de control interno en el tiempo.

Metodología para Implementar la Gestión de Riesgos

El monitoreo es la evaluación constante y periódica por parte de la administración de la eficacia del diseño y funcionamiento de la estructura del control interno para determinar si está funcionando de acuerdo con su objetivo y modificarla cuando sea necesario.

Según (Estupiñán, 2006) menciona a las actividades de monitoreo ongoing como: “Evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y

operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario”

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno. La palabra ongoing es un término técnico que significa estar actualmente en proceso, en continuo movimiento, hacia adelante.

Para un adecuado monitoreo (ongoing) se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- a. El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.
- b. Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- c. Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos
- d. Revisar se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco
- e. Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de ética de las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control.
- f. Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

2.2.12 Momentos del Control Interno

2.2.12.1 Previo

Se define como el conjunto de métodos, medidas y procedimientos orientados a la verificación. Revisión y vigilancia del cumplimiento legal y normativo sobre las operaciones financieras y administrativas que se hayan programado y que deben ser observadas por el personal asignado para ello con anterioridad a su autorización, para que ésta surta efectos, con el propósito de determinar su exactitud, propiedad, legalidad

y validez de conformidad con la naturaleza de tales operaciones y de los objetivos de la entidad o empresa.

La responsabilidad de la parte del control interno contable recae sobre el área financiera de un organismo, y de manera especial, sobre la unidad de contabilidad que comúnmente es la encargada de recopilar, clasificar y procesar las operaciones de tipo financiero. El control previo sobre el campo de los ingresos recae tanto en las unidades financieras como en las unidades administrativas.

2.2.12.2 Concurrente

Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones con el objeto de asegurar el logro de los resultados previstos, la ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor, el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.

2.2.12.3 Posterior

Es el examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúa después de que éstas se han producido, con el objeto de verificarlas, revisarlas y analizarlas y, en general evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas.

Tanto el control previo, como el concurrente y posterior son partes integrantes del control interno de una determinada entidad, pues en su conjunto vienen a constituir uno de los elementos de la administración y de la responsabilidad de los administradores de toda entidad o empresa.

Las funciones del control interno posterior, en medianas y grandes organizaciones, son ejercidas, por regla general por la auditoría interna, sin perjuicio de los exámenes profesionales que prestan las auditorías externas o independientes, o en forma combinada.

2.2.13 Formas de Evaluar el Control Interno

Por lo general son tres métodos los más utilizados para obtener y documentar el conocimiento del diseño de Control Interno: las narrativas, los diagramas de flujo y los cuestionarios de control interno.

2.2.13.1 Narrativa

Según (Alvin A. Arens, 2007,) menciona “Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente”.

Según (Estupiñan, 2006), menciona: “Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”

Una narrativa consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad.

Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y cómo se generan las facturas de venta.

Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenado, se debe describir el proceso.

La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de estos clientes o su destrucción.

Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación el riesgo de control. Éstos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar

el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta).

2.2.13.2 Diagrama de flujo

Según (Alvin A. Arens, 2007,) menciona “Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa”

Un diagrama de flujo consiste en representar gráficamente todas las operaciones, movimientos y procedimientos que sigue una empresa en cada una de sus actividades realizadas.

Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación. Un diagrama de flujo bien preparado identifica imprecisiones y propicia un conocimiento claro de la forma en que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características de un sistema. Es más fácil actualizar un diagrama de flujo que una narrativa.

2.2.13.3 Cuestionario sobre control interno

Según (Estupiñan, 2006), menciona: “Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen”

En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con un “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del

sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuántos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema.

2.2.13.4 Políticas y Procedimientos de Control Interno

Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo la política.

Según (Mantilla, 2005), manifiesta: “Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal”.

Según (Mantilla, 2005) manifiesta: El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y con la atención prestada a factores establecidos en la política, tales como la naturaleza y el volumen de los valores negociados, y su relación con el valor neto y la edad del cliente”

Las políticas de Control Interno son fundamentales y se detallan de manera general, las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida, y en organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación implican limitados estratos administrativos y una interacción y supervisión cerradas del personal; pero, cuando la política está escrita, ella debe implementarse completa, consciente y consistentemente. Un procedimiento no será útil si el mecanismo desempeñado no está centrado en las condiciones bajo las cuales la política es dirigida.

Es esencial que las condiciones identificadas como resultados de los procedimientos sean investigadas y se tomen las acciones correctivas apropiadas. Las acciones consiguientes pueden variar de acuerdo con el tamaño y la estructura organizacional de una empresa.

2.2.14 Manual

2.2.14.1 Definición

Según (Rusenar, 1999), Dice: “Manual es aquel que agrupa y reúne los lineamientos generales del ente, expresando los objetivos principales a seguir, definiendo los fines a alcanzar, detallando los medios y estableciendo las políticas a cumplir”.

De acuerdo con (Valencia Rodriguez, 2002), Manual: "Es un instrumento importante en la administración, puesto que los manuales persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la empresa." Los manuales son herramientas con las que cuentan las organizaciones para facilitar las actividades y su desarrollo, con un conjunto de reglas, procedimientos que se describen de manera sistemática para lograr eficientemente los objetivos. Instruyen al personal acerca de varios aspectos como procedimientos, políticas, normas, objetivos, funciones etc.

Según (monografias.com, 2017), menciona: “Los manuales son piezas básicas dentro de una empresa. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la organización y debe ser explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función del control interno”

Las definiciones antes mencionadas señalan el significado de los manuales, la importancia de estos en una organización puesto que juegan un papel vital para el correcto funcionamiento de la misma y sobre todo mencionan los aspectos relevantes que estos poseen. A continuación añado mi definición diciendo que

Los Manuales son aquellos que se constituyen en el punto de partida para cualquier entidad, puesto que se describen en forma clara los procedimientos y controles que se deben llevar a cabo en cada área o departamento de la empresa para realizar sus actividades enmarcadas en principios que contribuyan a alcanzar la eficiencia y la eficacia de las mismas.

Importancia

Los manuales son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus actividades; son documentos donde se especifican todas y cada una de las operaciones que se realizan dentro de una organización; y sirve de gran ayuda para el personal que las actividades y procedimientos sean definidas para aclarar funciones y responsabilidades.

Liberan a la gerencia de repetir explicaciones o instrucciones, debido a que los empleados cuentan con una guía para el correcto desempeño de sus actividades.

Ventajas de los manuales

- a. “Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- b. Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- c. Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer.
- d. Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- e. Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- f. Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- g. Reducen costos al incrementar la eficiencia.

Objetivos

Existen diversos objetivos entre los más sobresalientes se encuentran los siguientes:

- a. "Presentar una visión de conjunto del organismo social.
- b. Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- c. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d. Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- e. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas.

- f. Facilitar el reclutamiento y la selección de personal." (Valencia Rodriguez, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, 2012)
- g. Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas.

Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

Tipos de manuales

Dentro de las técnicas para documentar una empresa se puede encontrar distintos tipos de manuales, cada uno para un determinado fin.

Según (Rusenias, 1999), su clasificación es la siguiente:

- Manuales de Sistemas, Métodos y Procedimientos Manuales

Entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Manuales de Técnicas

En el Manual de Técnicas se especifica y se explican las pautas, pasos, procedimientos que deben seguirse en una institución para aplicar alguna técnica específica.

- Manuales de Organización

Es este se incluyen todos aquellos aspectos que detallan la estructura, sus relaciones y sus responsabilidades, de cada empleado y cualquier otra información que muestre la organización desde un punto de vista formal.

- Manuales de Políticas

Documenta las guías de acción generales en diferentes áreas de una empresa tales como: recursos humanos, mercadeo, finanzas, producción y otras. Las políticas se enuncian en

forma declarativa y deben guiar la pauta de acción de los empleados para cada una de las áreas que se deben documentar.

- Manual de Normas y Procedimientos

Detalla todos los procedimientos que se realizan en la empresa, estos manuales establecen pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización.

- Manuales de Contabilidad

En el área contable los manuales tienen una aplicación amplia ya que permiten guiar el trabajo que debe llevar a cabo el personal del departamento de contabilidad, entre los que se destacan:

- Manuales de Políticas Contables

Detalla las políticas contables que se siguen respecto a los registros contables, las políticas deben ser de acuerdo con los principios de contabilidad, preferentemente deben ser organizadas, enunciadas y detalladas en el orden que son presentadas las partidas en los Estados Financieros y a los que son asociadas

Los Manuales de Políticas Contables detallan en forma minuciosa la forma en la que deben ser elaborados los Estados e Informes Financieros.

- Manuales de Código Contable

Es denominado algunas veces manuales de codificación de cuentas, clasificador de cuentas o simplemente manual de cuentas. En él se detallan todas y cada una de las cuentas, su naturaleza y la forma en que se debitan o acreditan, mejorando y ampliando así las cuentas que se vayan generando de acuerdo al movimiento económico que van realizando cada organización o institución de acuerdo a la actividad que realizada.

- Manuales de Normas y Procedimientos Contables

Detalla bajo el esquema de responsabilidad/ acción todos los procedimientos contables, también puede especificar los asientos de tipo contable que se realiza para un determinado procedimiento, igualmente puede establecer las normas que sean aplicables a cada uno de los procedimientos previamente definidos.

- **Manuales de Control Interno**

Es aquel que detalla los controles y autocontroles que se debe realizar en una organización, la misma que está conformada por el conocimiento, puesto en práctica y verificación de normas de auditoría, en el cual se evalúan todas las áreas concernientes dentro de una organización a fin de mejorar su desarrollo y crecimiento por medio de la evaluación y control adecuado para cada uno de ellos, apegados a una normativa legal vigente y amparado en normas y procedimientos internos.

2.2.15 Manual de Control Interno

2.2.15.1 Definición:

Es una herramienta administrativa que contiene en forma sistematizada información sobre objetivos, procedimientos, políticas, atribuciones de una organización.

Expresa explícitamente las instrucciones necesarias para el desarrollo de las operaciones asignadas al personal, teniendo como base primordial los objetivos de la organización. Constituye un medio de comunicación a través del cual los diferentes departamentos y niveles de una organización conocen las directrices que deben cumplir para la consecución de los objetivos institucionales.

Importancia

Conforma uno de los principales elementos tácticos que sirven como mecanismo de consulta permanente, explica de manera detallada procedimientos, funciones y actividades de la organización y permite que la información presentada sea confiable, tomando como guía en cualquier proceso de verificación, permitiéndoles a los empleados un mayor desarrollo

Objetivos

- “Que los compromisos de gastos y los costos se ajusten a la ley.
- Que todos los activos estén salvaguardados contra el desperdicio, la pérdida, el uso no autorizado y el fraude.
- Que los ingresos y gastos aplicables a las operaciones, sean registradas e informadas adecuadamente, con el propósito de preparar estados e informes financieros, estadísticas confiables y mantener un control sobre los activos.
- Establecer prácticas adecuadas y efectivas para obtener bienes y servicios a costos económicos de acuerdo con una buena calidad y eficiencia, mediante un procedimiento organizado y adecuadamente planeado.” (Exteriores, 2013)

2.2.15.2 Proceso de elaboración de los manuales

Para la elaboración de un manual es preciso planearlo con cautela y justifique el tiempo y dinero empleado para su elaboración, de manera que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Recopilación de la información

Para recopilar información de la empresa se puede optar por los siguientes métodos: (Gallardo Vélez, 2016)

- Investigación documental. Consiste en revisar información escrita sobre el objeto de estudio que pueden ser de fuentes de archivos, personas, documentos, leyes, etc.
- Observación. - Esta técnica radica en observar detalladamente, cada una de las áreas o departamentos de la empresa, el comportamiento y los procedimientos para realizar las actividades.
- Cuestionario. Tiene por objetivo recopilar información a través de formularios los cuales se los debe preparar minuciosamente ya que el diseño de estos depende en gran parte la cantidad y la calidad de información que vamos a obtener de la empresa, generalmente se los usa para tomar opiniones, información, datos de varias personas.

- Entrevista. Esta es una de las técnicas más importantes por el contenido que nos aporta, permite corroborar y verificar información que se ha obtenido a través de las técnicas anteriores.

Procesamiento de la información

Una vez recopilada la información necesaria es necesario ordenarla y organizarla mediante esquemas, posteriormente se debe realizar un análisis de la información. En la elaboración del manual pueden presentarse dificultades, por consiguiente, se debe actuar con delicadeza, sensibilidad ante todo actuar con valores éticos y morales para poder contar con la colaboración del personal.

Es importante uniformar los criterios en cuanto a terminología y presentación de la información.

▪ Redacción

En esta etapa primero se delimita los objetivos y la materia de la cual va a presentar el manual y a las personas a las que se dirigirá el manual para utilizar un lenguaje claro, preciso, sencillo y de fácil comprensión.

Además, hay que programar el tiempo en el que se desarrollará el manual, el periodo debe ser considerable debido a que cuando se está redactando con presión, la eficiencia del trabajo puede disminuir. Una vez finalizado el manual es idóneo que un especialista en corrección de estilo nos dé una opinión acerca del manual, para certificar la correcta redacción del manual.

▪ Elaboración de gráficas

Los manuales están integrados esencialmente por texto escrito, sin embargo, emplear técnicas visuales ilustran y contribuyen a que las personas tengan una rápida comprensión. Entre las técnicas visuales tenemos los organigramas, diagramas de flujo, formas, etc.

- Formato y composición

La apariencia de un manual es muy importante, por lo que es necesario establecer el formato con el que se va a presentar el manual. La presentación del manual depende de la facilidad de lectura y estudio.

- Revisión y aprobación

Es conveniente que una vez terminado el manual sea revisado por un analista o el coordinador, para poder efectuar las correcciones necesarias y pertinentes. Las revisiones se deben realizar con tacto y diplomacia para evitar o minimizar los problemas. “Durante la fase de revisión el encargado de coordinar la debe considerar los siguientes aspectos:

- Revisar el material de manera justa y objetiva.
- Proporcionar críticas específicas y constructivas.
- Indicar lo que está bien y lo que necesita correcciones.
- Revisar con detalle y hacer todos los cambios desde el principio.
- Revisar rápidamente y devolver el material en el periodo acordado.
- Evitar hacer cambios sólo por gustos personales." (Valencia Rodriguez, Como Elaborary Usar Manuales los Manuales Administrativos, 2012)

Una vez finalizado la revisión y ejecutado las correcciones correspondientes, las autoridades deben proceder a realizar su aprobación.

Distribución y control

Finalizado la revisión y aprobación del manual el siguiente paso es imprimirlo para su distribución teniendo en cuenta que su elaboración tuvo un costo únicamente se entregará un ejemplar al área o departamento que lo necesite.

Es necesario que se lleve un registro de las personas a las que se les entregó un manual, esto evitará que se extravíen o lleguen a manos de la competencia.

- Revisión

Los manuales están en constante revisión debido a que pueden realizarse modificaciones o realizar una actualización para que no se vuelvan obsoletos y resulte una pérdida para la empresa.

Estructura del manual de control interno

En la actualidad existe una gran variedad de formas de presentar un manual, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, es una combinación de lo que contiene un manual de funciones como de procedimientos, tomando en cuenta los aspectos generales que todo manual debe presentar, está además el criterio de la persona que lo está realizando.

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

- a. Identificación. - Este documento debe incorporar la siguiente información:
 - b. Logotipo de la organización
 - c. Nombre oficial de la organización
 - d. Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma
 - e. Lugar y fecha de elaboración
 - f. Número de revisión (en su caso)
 - g. Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- **Índice.** En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual, a efecto de uniformar la presentación
 - **Introducción.** “Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.” 36En síntesis, la introducción deberá señalar el

objetivo del documento, información acerca del ámbito de aplicación y ser breve y de fácil entendimiento.

- **Objetivo del manual.** Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo; señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.
- **Marco jurídico.** Instituyen el fundamento, legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico, se debe escribir en forma enunciativa, los ordenamientos jurídicos y administrativos que dan fundamento y regulan la operación del manual y sus procedimientos. (Exteriores, 2013)

- **Procedimientos.** Constituye una parte sustancial del manual, el cual integra el nombre del procedimiento que debe dar idea de su contenido y su descripción debe redactarse en forma clara y sencilla.
- **Políticas de operación, normas y lineamientos.** Establecen los aspectos más importantes a considerar en un proceso una guía básica para la acción. Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.
- **Funciones.** Contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos sin inferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia profesional.

2.3 HIPOTESIS

2.3.1 Hipótesis General

Un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- La fundamentación teórica sobre los sistemas de control interno es fundamental en el desarrollo organizacional cooperativista.
- Los lineamientos de procedimientos y políticas son determinantes para mejorar eficientemente los niveles de gestión de la cooperativa.
- El manual de control interno normalizará la gestión financiera de la cooperativa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Manual de Control Interno

2.4.2 Variable Dependiente

Efectividad y Eficiencia

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

La modalidad propuesta es Cualitativa y no experimental; La modalidad fue Factible, y consistió en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo de Manual de Control Interno como un sistema viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., está en correlación con la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos de Control Interno.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Bibliográfica

Mediante este tipo de investigación se exploró los diferentes componentes que se han escrito en la comunidad científica sobre la construcción de un Manual de Control Interno

3.2.2 Investigación de Campo

Su aplicación fue importante porque nos permitió llegar al campo mismo de los hechos, esto es, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., donde se nos permitió aplicar las encuestas y las entrevistas, los mismos que han permitido establecer los análisis correspondientes, para emitir los informes que respectan a los resultados obtenidos.

3.2.3 Descriptiva

Este tipo de investigación permitió fundamentar conceptos, procedimientos y aplicación del marco teórico y su relación con el marco metodológico, se partió de las preguntas ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? y ¿Cómo? No se limitó a la recolección

de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más

Variables. Con un análisis profundo de las causas del problema a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Esta investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. Cuya población es de 3 008 individuos Tabla 4. Población de la CACECH

POBLACION	NUMERO	TECNICA
Consejo De Administración	5	Entrevista
Consejo De Vigilancia	3	Cuestionario
Socios	3 300	Cuestionario
Total	3 008	

Fuente COACECH.

3.3.2 Calculo de la Muestra

Teniendo un universo finito procedemos a determinar la muestra con la siguiente fórmula:

n= Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población=
3300

δ = Varianza (0.25)

Z = Nivel de Confianza

E = Nivel de Error = 0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * \delta^2}{E_2(N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

$$n = \frac{3300(1,96)^2 (0,25)^2}{(0,05)^2 (3300 - 1) + (1,96)^2(0,25)^2}$$

$$n = \frac{(3300 \times 3.84) (0.06)}{(0.0025) (3299) + 3.84 \times 0.06}$$

$$n = \frac{760,3}{8,25 + 0,23} = \frac{760,3}{8.5}$$

$$n = 89,44$$

$$n = 89$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Inductivo-deductivo:

El método inductivo nos permitió considerar la aplicación de un sistema de control interno para mejorar la eficacia de la cooperativa, para el presente trabajo investigativo este método se dio a partir del estudio de casos particulares para lograr un conocimiento general del objeto de. Este procedimiento se encuentra presente en el planteamiento del problema debido a las dificultades encontradas en los procesos que lleva la CACECH en la parte administrativa y financiera

3.4.1.2 Analítico-sintético:

Este método se aplicó desde las circunstancias generales y se empleó en el marco teórico debido a la localización de los conceptos importantes relacionados con la investigación de los diferentes autores.

3.4.1.3 Histórico- lógico

El método y su aplicabilidad, consistió en describir los acontecimientos y desarrollo de los mismos, basados en datos que proporciono el área de control interno y permitió que lo teórico e histórico se correlacionen desde el planteamiento del problema, marco teórico y su secuencia lógica de aplicabilidad; Este proceso ayudo a observar los hechos y a la vez interpreto racionalmente su ubicación en la propuesta.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 Entrevista

Esta técnica permitió a obtener información amplia y veraz de la CACECH por parte del gerente.

3.4.2.2 Encuesta

Para esta técnica utilizamos cuestionarios donde se recolecta información tanto de los directivos de la CACECH para analizar la situación actual de la misma. De igual manera se la aplico a los usuarios o clientes, para analizar la satisfacción con los servicios que presta la entidad.

3.4.3 Instrumentos

3.4.3.1 Guía de entrevista

Fue de tipo estructurada y se la realizó en base a un listado de preguntas relacionadas con el tema de investigación dirigido al gerente y consejo de Administración y Vigilancia de la CACECH.

3.4.3.2 Cuestionario

Se utilizó cuestionarios de preguntas cerradas con las opciones “sí o no” a los señores clientes.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.

Pregunta	Opinión
1. La Cooperativa cuenta con un Manual de Control Interno.	Si La Cooperativa cuenta con un Manual de Control Interno.
2. ¿Qué estrategias de control aplica a los empleados?	Se aplica estrategias de control: concurrente, posterior y previo.
3. ¿Usted cree que al implementar un Manual de Control Interno mejorará la gestión de la Cooperativa?	Si porque es una herramienta de gestión administrativa y financiera
4. ¿Existen métodos establecidos para comunicar políticas y procedimientos contables?	Los métodos establecidos para comunicar políticas y procedimientos contables, se comunican a través del manual de procedimientos.
5. ¿Realiza reclutamiento y selección de personal?	Si se realiza reclutamiento y selección de personal
6. ¿Existe rotación del personal?	No se practica la rotación de personal en la CACECH
7. ¿Existen sanciones establecidas para el personal en caso de incumplimiento de actividades?	Si son las que están detalladas en el Reglamento de trabajo
8. ¿Existe un régimen de incentivos por cumplimiento de metas?	Si, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento interno.
9. ¿Cuenta con un programa de marketing para promocionar los servicios que ofrece la cooperativa?	Si contamos, pero de un bajo nivel
10. ¿La cooperativa posee un respaldo en digital y físico de la información contable, esta se encuentra fuera de las instalaciones?	Si, la cooperativa posee un respaldo en digital y físico de la información contable, esta se encuentra dentro de la misma.
11. ¿La Cooperativa tiene asegurados a los activos?	Si, en una compañía de seguros
12. ¿Existen políticas claramente definidas en cuanto al registro, custodia y al control de inventarios de activos?	Si, existen políticas para realizar el registro, custodia y control interno de activos
13. ¿Los activos de la cooperativa en encuentran codificados?	Si, en base del manual de activos fijos

3.5.2 Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.

Tabla 1: Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
1	¿Usted conoce la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?	13	81	3	9	16	100%
2	¿Usted conoce los objetivos institucionales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	11	69	5	31	16	100%
3	¿Usted conoce la estructura organizacional que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?	15	94	1	6	16	100%
4	¿Usted tiene conocimiento que un Manual de Control Interno en la cooperativa?	3	19	13	81	16	100%
5	¿Usted conoce si la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Reglamento Interno?	14	87	2	13	16	100%
6	¿Usted cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno?	16	100	0	00	16	100%
7	¿Conoce usted si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Posee un Manual de Funciones?	2	12	14	88	16	100%
8	¿Cree usted que el diseño de un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. ?	13	81	3	19	16	100%
9	¿Existe políticas establecidas para comunicar disposiciones y procedimientos?	15	94	1	6	16	100%
10	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.se realiza algún tipo de control interno?	3	19	13	81	16	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados de CACECH.

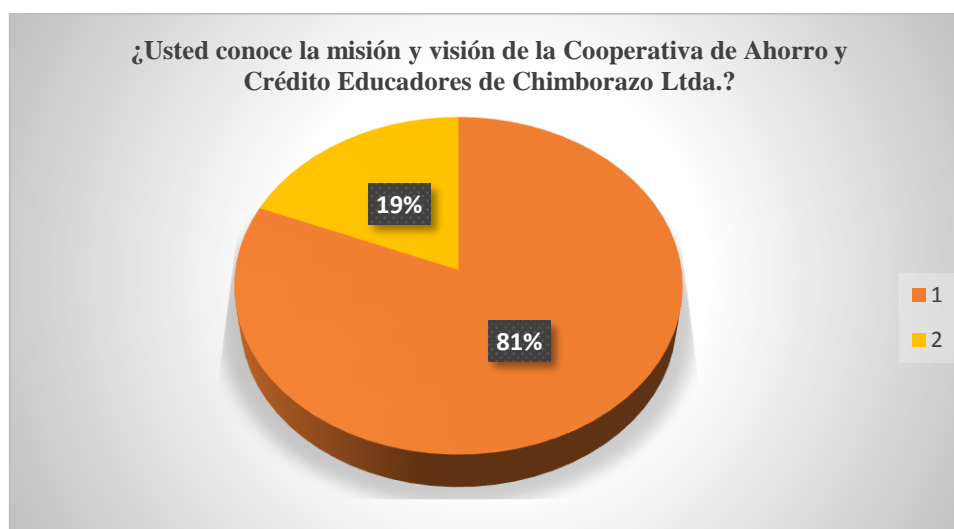
Interpretación, traficación y discusión de los resultados de aplicación de encuestas aplicadas a los empleados de CACECH

Tabla 2: Misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
1	¿Usted conoce la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?	13	81	3	19.	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada empleados,

Gráfico 5: Misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 81% de los empleados conocen la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., el 19% de los mismos no opina de la misma manera.

▪ Interpretación

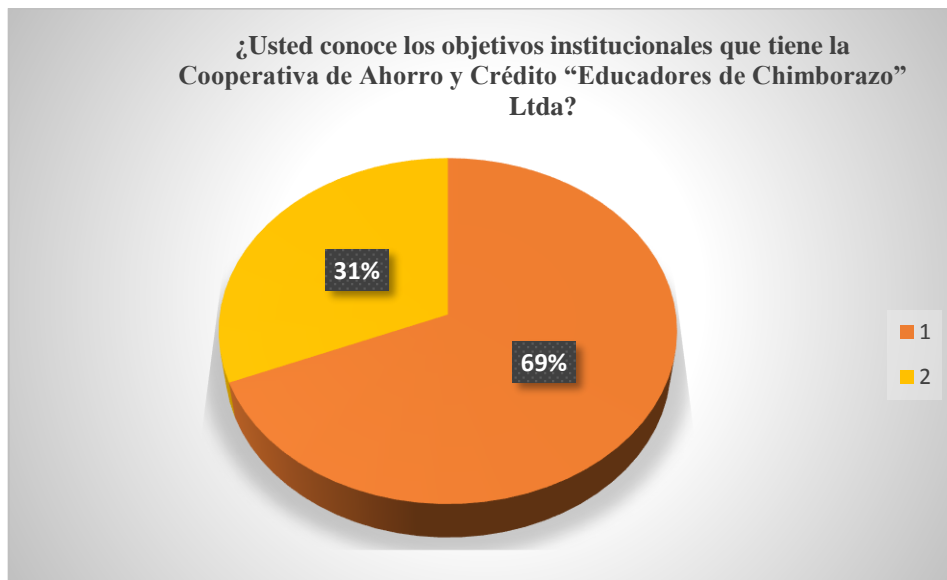
Los datos demuestran que en un elevado y significativo porcentaje los empleados conocen la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., la diferencia del 19% lo desconocen, por lo tanto debe promoverse el alcance total del conocimiento de estos indicadores en los desempeños del empleado.

Pregunta 2.

Tabla 3: Objetivos institucionales

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
2	¿Usted conoce los objetivos institucionales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.?	11	69	5	31	16	100%

Gráfico 6: Objetivos institucionales



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

En un porcentaje del 69% los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. conocen los objetivos institucionales, se indica además que el 31% no conocen.

▪ Interpretación

Se aprecia que existe un desconocimiento de los objetivos institucionales en un porcentaje del 31%, esto es necesario reducir en su totalidad para que no influyan en el rendimiento de los empleados en sus funciones.

Pregunta 3.

Tabla 4: Estructura organizacional

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
3	¿Usted conoce la estructura organizacional que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?	15	94	1	6	16	100%

Gráfico 7: estructura organizacional



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

- **Análisis**

Los empleados en 94%, conocen la estructura organizacional que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., el 6% no la conocen.

- **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos interpretar que en su totalidad los empleados conocen la estructura organizacional que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. La diferencia del 6% debemos corregirla mediante información previa a sus desempeños.

Pregunta 4.

Tabla 5: Manual de Control Interno en la cooperativa

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
4	¿Usted tiene conocimiento que es un Manual de Control Interno en la cooperativa?	3	19	13	81	16	100%

Gráfico 8: Manual de Control Interno en la cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 81% de los empleados no conocen que existe en la cooperativa un Manual de Control Interno en la cooperativa, solamente un 19% manifiestan lo contrario.

▪ Interpretación

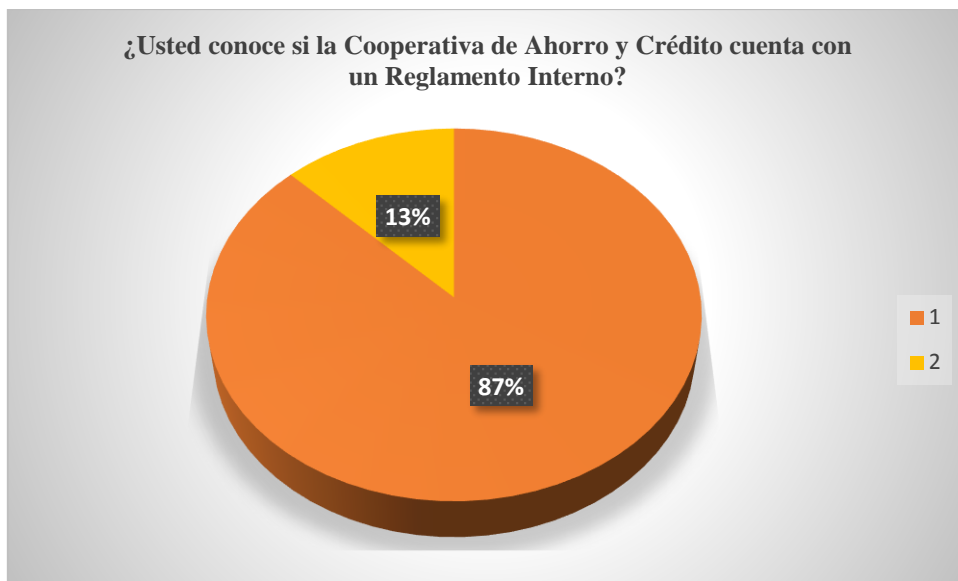
El no contar con un manual de control interno, hace que los procesos y procedimientos no sean conocidos efectivamente por los empleados, de ahí la necesidad de contar con un manual interno que regule y normen las actividades financieras institucionales.

Pregunta 5.

Tabla 6: Reglamento Interno

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
5	¿Usted conoce si la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Reglamento Interno?	14	88	2	12	16	100%

Gráfico 9: Reglamento Interno



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

En un porcentaje del 87% conocen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Reglamento Interno y el 13% lo desconocen.

▪ Interpretación

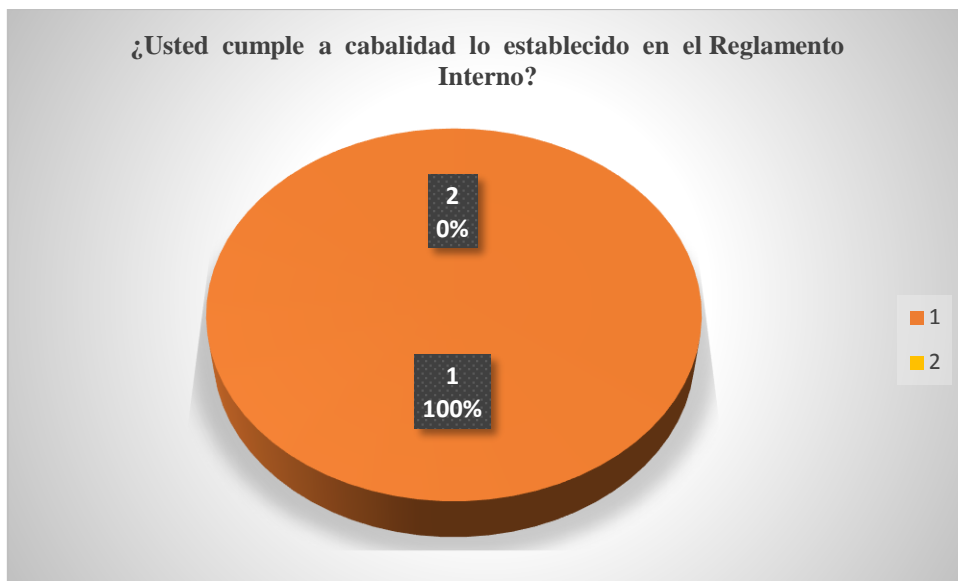
Se demuestra que los empleados conocen la existencia de un Reglamento interno que norma sus funciones; sería beneficioso que todos conozcan del mismo para evitar discordantes actuaciones y funciones.

Pregunta 6.

Tabla 7: Cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
6	¿Usted cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno?	16	100	0	00	16	100%

Gráfico 10: Cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 100% de los empleados cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno

▪ Interpretación

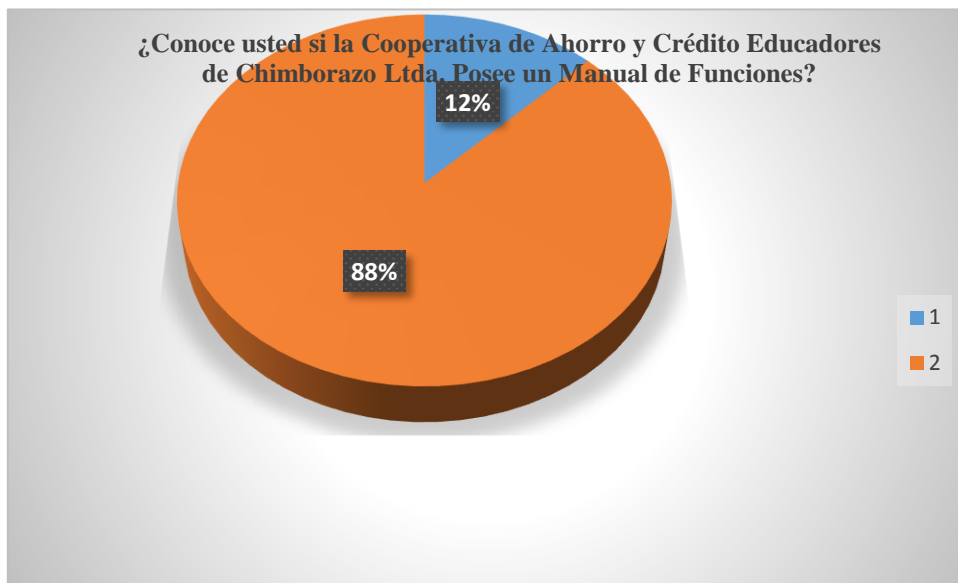
Es normal que conozcan los normativos establecidos en el reglamento interno para el desempeño de sus funciones en la CACECH.

Pregunta 7.

Tabla 8: Manual de Funciones

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
7	¿Conoce usted si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Posee un Manual de Funciones?	2	12	14	88	16	100%

Gráfico 11: Manual de Funciones



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 88% de los empleados no conocen que existe en CACECH un manual de control interno, mientras que el 12% manifiesta que si existe.

▪ Interpretación

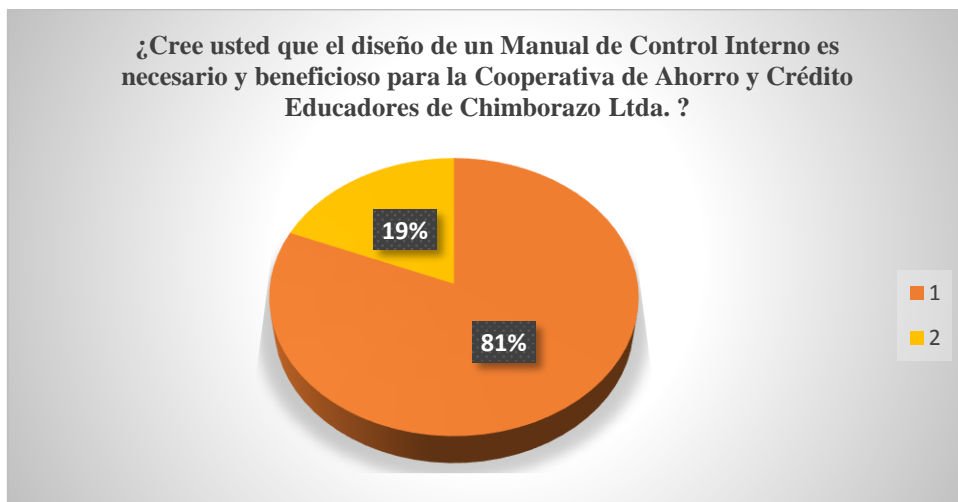
Los empleados manifiestan que no existe un manual interno en la CACECH, la diferencia que manifiesta que si posee tal documento no responde con seriedad esta pregunta.

Pregunta 8.

Tabla 9: Diseño de un Manual de Control Interno

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
8	¿Cree usted que el diseño de un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. ?	13	81	3	19	16	100%

Gráfico 12: Diseño de un Manual de Control Interno



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

Los empleados en un 81% manifiestan que, un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., el 19% expresa que no es necesario.

▪ Interpretación

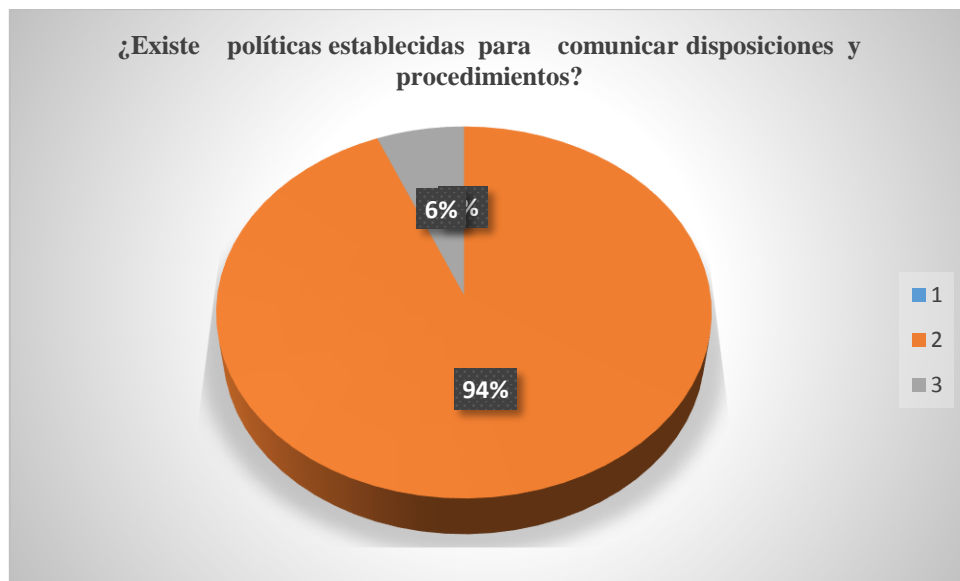
Los empleados están de acuerdo en que debe contarse con un Manual de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., a los que admiten que no es necesario, se debería interrelacionar sus funciones con sus actuaciones para evitar faltas y sanciones.

Pregunta 9.

Tabla 10: Políticas establecidas para comunicar disposiciones

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
9	¿Existe políticas establecidas para comunicar disposiciones y procedimientos?	15	94	1	6	16	100%

Gráfico 13: Políticas establecidas para comunicar disposiciones



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 94% de los empleados expresan que, existen políticas establecidas para comunicar disposiciones y procedimientos; el 6% lo desconocen.

▪ Interpretación

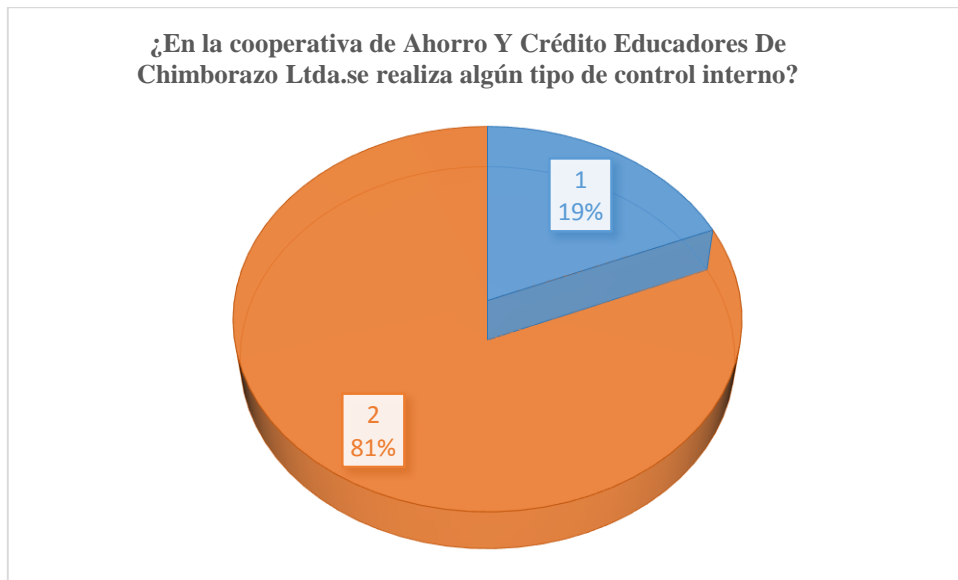
Se denota que los empleados conocen de la existencia de políticas para comunicar disposiciones y procedimientos; un porcentaje menor manifiesta lo contrario, se debería promover la integración a este conocimiento.

Pregunta 10.

Tabla 11: Realiza algún tipo de control interno

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
10	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.se realiza algún tipo de control interno?	3	19	13	81	16	100%

Gráfico 14: Realiza algún tipo de control interno



Fuente: Encuesta aplicada a empleados,

▪ Análisis

El 81% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., declara que no se realiza algún tipo de control interno, el 19% manifiesta que si se realiza.

▪ Interpretación

Definidamente no se realiza algún tipo de control interno la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., es necesario contar siempre con un manual de control interno en el que se defina normas y procedimientos que sustenten un control interno para la institución.

3.5.3 Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Educadores de Chimborazo” Ltda.

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
1	¿Cómo los Califica a los servicios que presta la cooperativa?					89	100%
	Excelente (x)	25	28%	00	00		
	Muy Bueno (x)	49	55%	00	00		
	Bueno (x)	15	17%	00	00		
	Regular () Malo ()						
2	¿Se siente usted satisfecho con los servicios que brinda la cooperativa?	63	71%	26	29%	89	100%
3	¿Le gustaría que la cooperativa incremente nuevos servicios?	73	82%	16	18%	89	100%
4	¿Cree Ud. Que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos?	42	47%	47	53%	89	100%
5	¿Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados oportunamente?	89	100%	00	00	89	100%
6	¿Le satisface la atención que brinda el personal de la cooperativa?	54	61%	35	49%	89	100%
7	¿Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH	67	75%	22	25%	89	100%
8	¿Qué tiempo es socio de la CACECH?					89	100%
	1 año ()						
	2 años (x)	37	42	00	00		
	3 años (x) Otro (x)	21 31	23 35	00 00	00 00		
9	¿Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio de la CACECH?					89	100%
	La atención (x)						
	Los servicios ()	45	51%	00	00		
	La seguridad ()	27 17	30% 19%	00 00	00 00		
10	¿Cómo califica Ud. A la asesoría de crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.?					89	100%
	Totalmente satisfactoria (x)	54	61%				
	Parcialmente satisfactoria ()	26	29%				
	Insatisfactoria ()	9	10%				

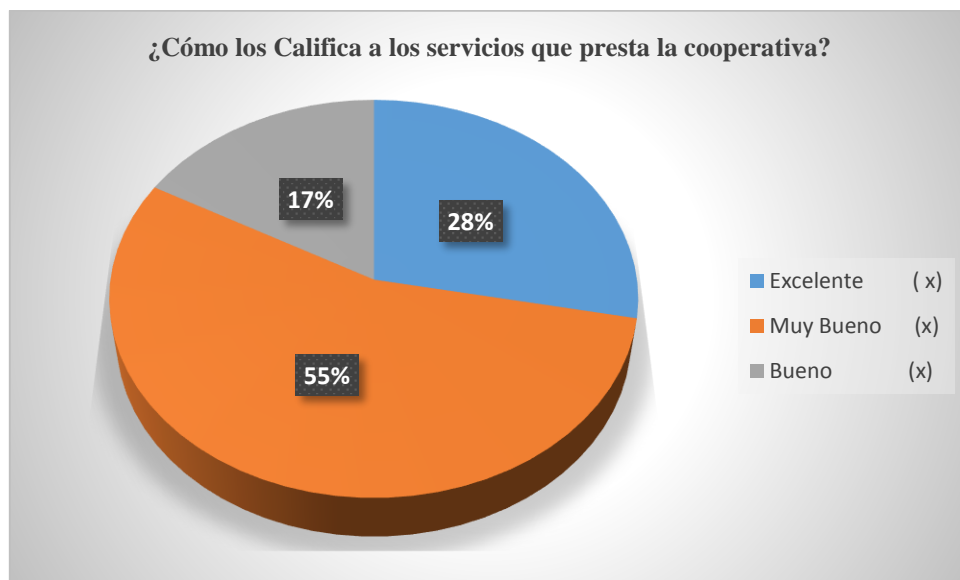
Fuente: Encuesta aplicada a los socios,

Pregunta 1.

Tabla 12: Clase de servicio

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
1	¿Cómo los Califica a los servicios que presta la cooperativa?					89	100%
	Excelente (x)	25	28%	00	00		
	Muy Bueno (x)	49	55%	00	00		
	Bueno (x)	15	17%	00	00		
	Regular ()						
	Malo ()						

Gráfico 15: Clase de servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los socios,

▪ Análisis

Los socios califican a los servicios que presta la cooperativa de la siguiente manera: Excelente: 28%; Muy Bueno 55% y Bueno el 17%.

▪ Interpretación

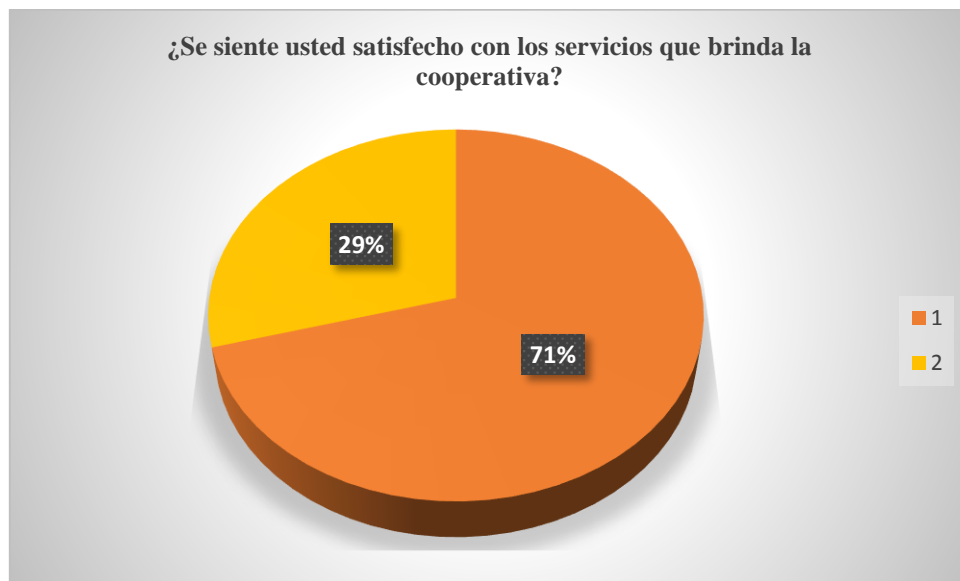
En los resultados obtenidos en este numeral se aprecia que los socios de la CACECH aprecian sus servicios de bueno a excelente en un 100%

Pregunta 2.

Tabla 13: Se siente usted satisfecho con los servicios

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
2	¿Se siente usted satisfecho con los servicios que brinda la cooperativa?	63	71%	26	29%	89	100%

Gráfico 16: Se siente usted satisfecho con los servicios



Fuente: Encuesta aplicada a los socios,

▪ Análisis

En un 71% los socios se sienten satisfechos con los servicios que brinda la cooperativa, el 29% no lo considera así.

▪ Interpretación

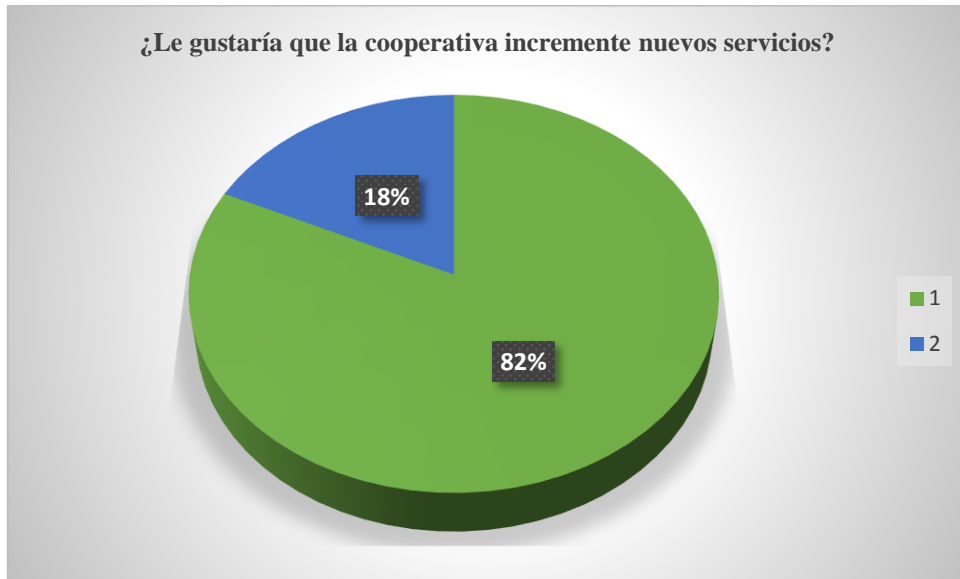
La cooperativa debe mejorar en sus procesos y procedimientos de atención y servicios para cambiar la opinión negativa que tienen los socios respecto a su satisfacción.

Pregunta 3.

Tabla 14: Incremente nuevos servicios

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
3	¿Le gustaría que la cooperativa incremente nuevos servicios?	73	82	16	12	89	100%

Gráfico 17: Incremente nuevos servicios



Fuente: Encuesta aplicada a los socios

▪ Análisis

El 82% de los socios expresan que la cooperativa debe incremente nuevos servicios, el 18% está de acuerdo con los servicios que mantiene actualmente.

▪ Interpretación

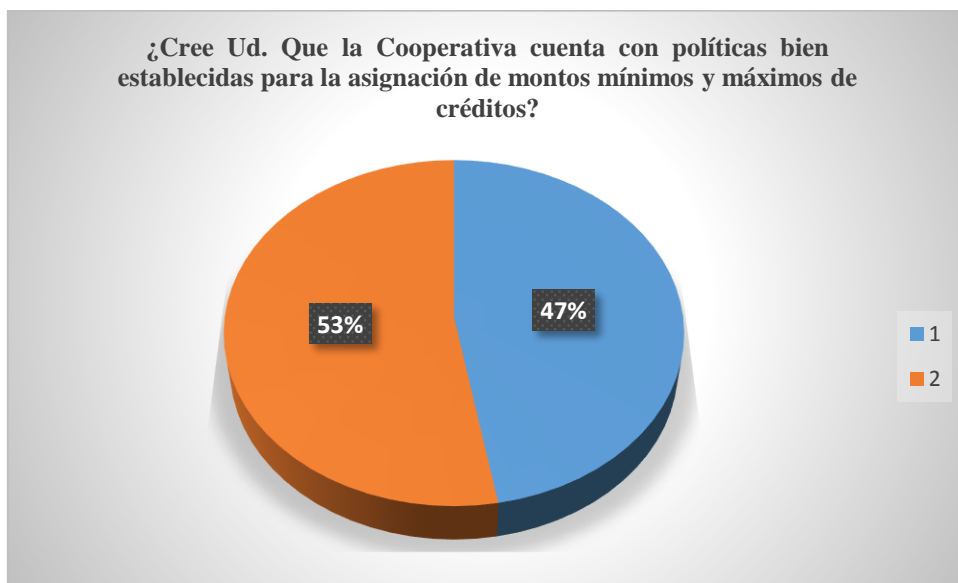
La CACECH debería incrementar sus servicios de acuerdo a lo expresado por los socios y así mejorar sus servicios a los socios y clientes.

Pregunta 4.

Tabla 15: Políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
4	¿Cree Ud. Que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos?	42	47%	47	53%	89	100%

Gráfico 18: Políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios

▪ Analisis

Los socios en un 47% declaran que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos pero el 53% denuncia que la CACECH no tiene buenas políticas para tal asignación.

▪ Interpretación

Lo enunciado por los socios demuestra que no existen políticas bien establecidas en la asignación de montos mínimos y máximos de créditos, debería considerarse esta situación con la implementación de un manual de procedimientos de control interno.

Pregunta 5.

Tabla 16: Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
5	¿Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados oportunamente?	89	100%	00	00	89	100%

Gráfico 19: Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados



Fuente: Encuesta aplicada a los socios

▪ **Análisis**

El 100% de los socios declaran que, los intereses que ganan sus ahorros son liquidados oportunamente

▪ **Interpretación**

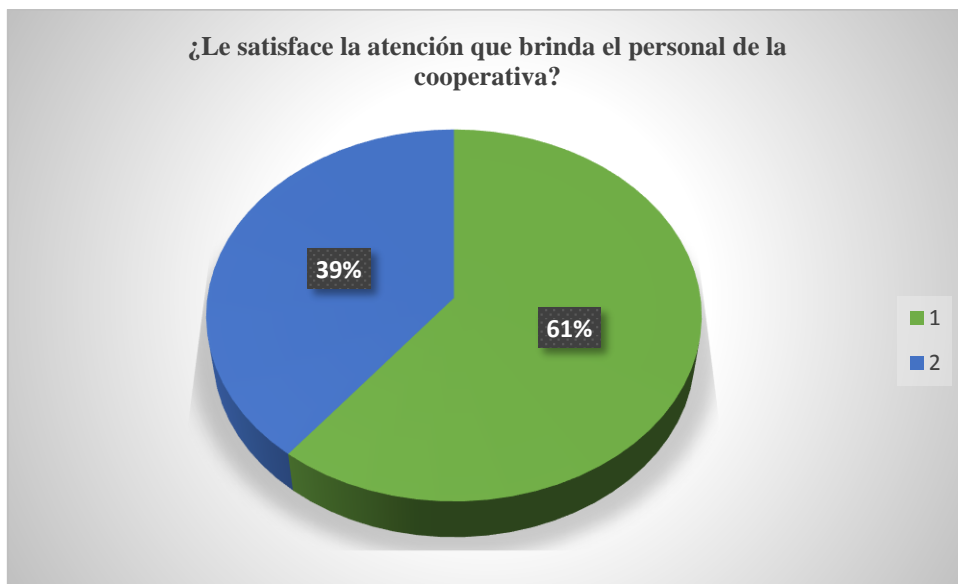
Los socios califican de positiva la gestión de pago y/o liquidación de los intereses que ganan sus ahorros en la CACECH.

Pregunta 6.

Tabla 17: Le satisface la atención que brinda el personal

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
6	¿Le satisface la atención que brinda el personal de la cooperativa?	54	61%	35	49%	89	100%

Gráfico 20: Le satisface la atención que brinda el personal



Fuente: Encuesta aplicada a los socios

▪ Análisis

El 61% de los socios manifiestan que, les satisface la atención que brinda el personal de la cooperativa por otro lado el 39% de los mismos consideran que debe mejorar la atención.

▪ Interpretación

De acuerdo a lo enunciado por los socios, se requiere oportunamente mejorar la atención de sus empleados en las gestiones que realizan en la CACECH.

Pregunta 7.

Tabla 18: Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
7	¿Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH?	67	75%	22	25%	89	100%

Gráfico 21: Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH



Fuente: encuesta aplicada a los socios

▪ Análisis

El 75% de los socios están de acuerdo en recomendar a otras personas asociarse a la CACECH, para el 25% les es indiferente esta actitud.

▪ Interpretación

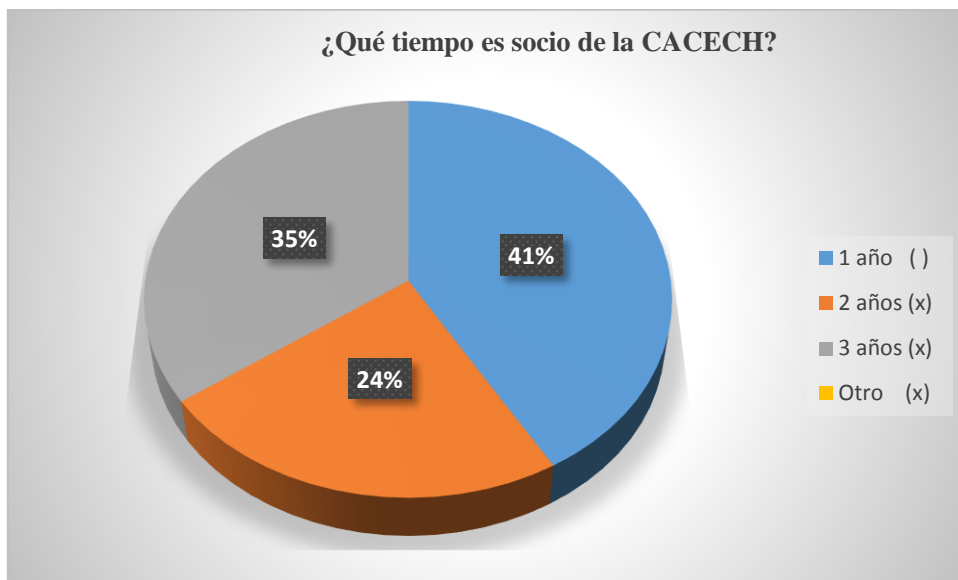
Se considera que sería responsabilidad de los socios el promover la asociación y pertenencia de nuevos socios a la CACECH, porque mientras más se crezca, mejores serán los servicios y beneficios

Pregunta 8.

Tabla 19: Qué tiempo es socio de la CACECH

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
8	¿Qué tiempo es socio de la CACECH?					89	100%
	1 año ()						
	2 años (x)	37	41	00	00		
	3 años (x)	21	24	00	00		
	Otro (x)	31	35	00	00		

Gráfico 22: Qué tiempo es socio de la CACECH



Fuente: Encuesta aplicada a los socios

▪ Análisis

Los socios manifiestan de la siguiente manera el tiempo que son socios en la CACECH: 1 año 41%, 2 años 24%, y 3 años 35%

▪ Interpretación

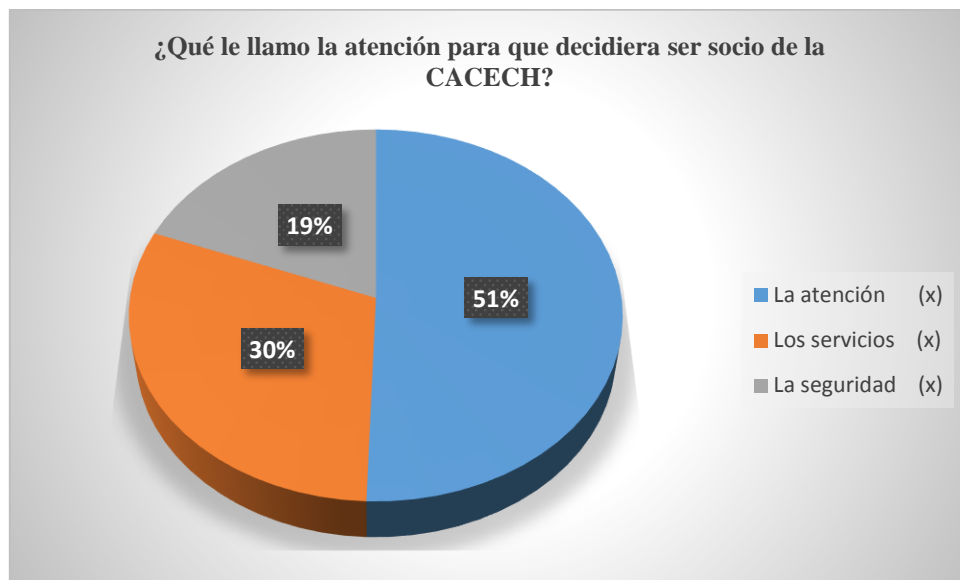
Este numeral demuestra que los socios son integrantes de CACECH por un tiempo de más de un años en diferentes porcentualidades

Pregunta 9.

Tabla 20: Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
9	¿Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio de la CACECH?					89	100%
	La atención (x)	45	51%	00	00		
	Los servicios (x)	27	30%	00	00		
	La seguridad (x)	17	19%	00	00		

Gráfico 23: Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio



Fuente: encuestas aplicada a los socios

▪ Análisis

A los socios de CACECH, les llamo la atención para decidirse ser socio, lo siguiente: La atención en un 51%, los servicios 30% y la seguridad en un 9%.

▪ Interpretación

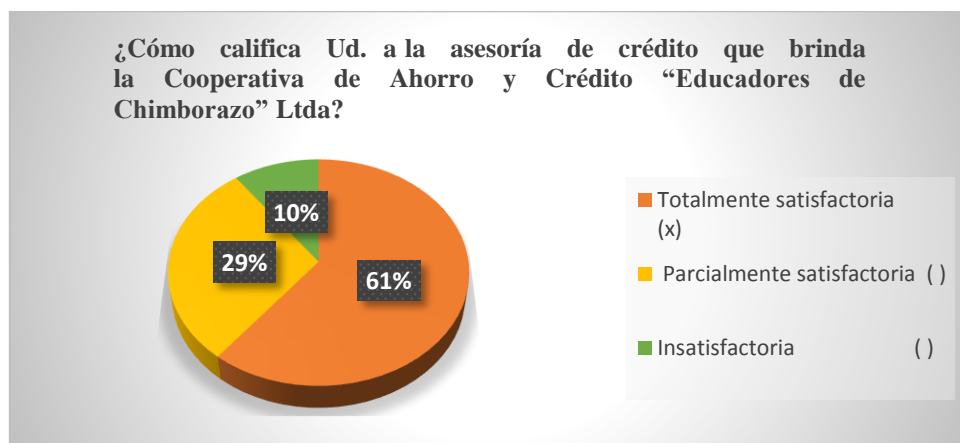
De acuerdo al resultado emitido en el análisis anterior: la atención, los servicios y la seguridad son los indicadores que más les llamo la atención para ser socio de la CACECH.

Pregunta 10.

Tabla 21: Califica Ud. A la asesoría de crédito que brinda

N°	PREGUNTA	SI	%	No	%	NUMERO	TOTAL
10	¿Cómo califica Ud. a la asesoría de crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.?						
	Totalmente satisfactoria (x)	54	61%	00	00		
	Parcialmente satisfactoria ()	26	29%	00	00		
	Insatisfactoria ()	9	10%	00	00		
						89	100%

Gráfico 24: Califica Ud. A la asesoría de crédito que brinda



Fuente: Encuesta aplicada a los socios,

▪ **Analisis**

Los socios califican a la asesoría de crédito que brinda la CACECH de la siguiente manera: Totalmente satisfactoria 61%, Parcialmente satisfactoria 29% e Insatisfactoria el 10%.

▪ **Interpretación**

Los datos anteriores denotan que los socios están satisfechos con la asesoría para créditos que brinda la CACECH.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

3.6.1 Hipótesis o Idea Defender

Un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

3.6.2 Hipótesis Específicas

- La fundamentación teórica sobre los sistemas de control interno es fundamental en el desarrollo organizacional cooperativista.
- Los lineamientos de procedimientos y políticas son determinantes para mejorar eficientemente los niveles de gestión de la cooperativa.
- El manual de control interno normalizara la gestión financiera de la cooperativa.

3.7 VARIABLES

3.7.1 Variable Independiente

Manual de Control Interno

3.7.2 Variable Dependiente

Efectividad y Eficiencia

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada ha sido sometido al análisis respectivo: La aplicación de un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

De acuerdo a los indicadores queda de la siguiente manera:

- Intervalo de confianza = 1.96
- Error de estimación = 0.05
- La media de la muestra se compara con el error estándar: 12,706
- Nivel de significancia: 0.7

Por lo tanto se concluye que: El análisis de cada una de las preguntas de la guía de entrevista al señor Gerente de la CACECH, así como también las encuestas para empleados y socios de misma con sus resultados respectivos, nos dejan ver que nuestra idea a defender planteada se confirma: La aplicación de un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

Aceptar la hipótesis nula (Ho)	Hipótesis alternativa (Ha)	Hipótesis verificada (Hp)
La aplicación de un manual de Control Interno no promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.	Un manual de Control Interno promovería la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.	Un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

- Nivel de significancia: 0.7
- Y_i = Variable a analizar: Manual de control interno.
- Tamaño de la muestra: 89 socios
- Valores críticos: Efectividad y Eficiencia
- ✓ No rechazo

▪ **Prueba estadística:**

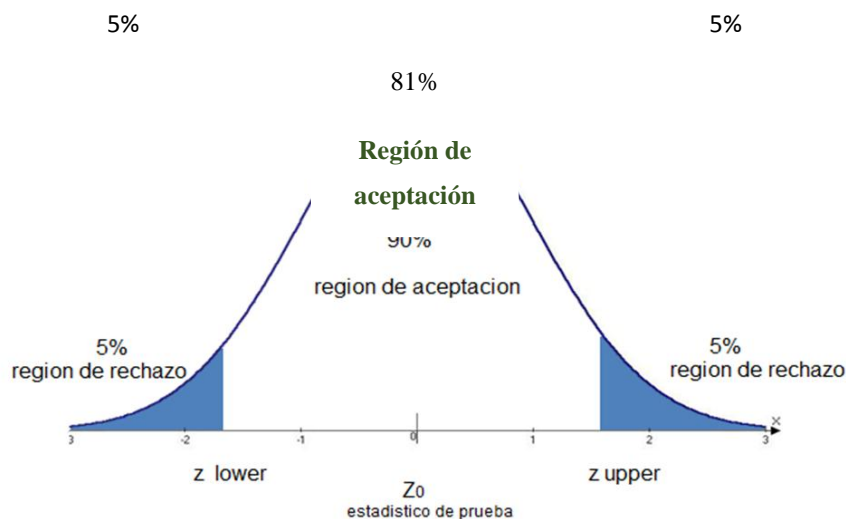
✓ **Datos:**

La hipótesis (Hp): Un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

a. Más del 81% de la empleados y socios, Creen que el diseño de un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de ahí que se considera que un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la CACECH..

b. Menos del 9% de los empleados conocen que existe un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

Gráfico 25: Campana de Gauss



Para obtener los resultados aplicamos Excel: Ahora estamos listos para **crear una campana de Gauss en Excel** y para ello supondremos un conjunto de datos recopilados con la muestra de 89 socios. Todos los datos se encuentran en el rango A1: Un manual de Control Interno promoverá la Efectividad y Eficiencia en las Operaciones que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., y en la columna C se ha creado la lista de las actividades ejecutadas y su funcionalidad.

Por otro lado, la celda G1 hace uso de la función PROMEDIO para obtener el promedio del rango A2:A2001 y en la celda G2 he colocado la desviación estándar utilizando la función DESVESTA. Estos son todos los datos necesarios para calcular la distribución normal y para ello utilizaremos la función DISTR.NORM.N de la siguiente manera:

=DISTR.NORM.N (C2, \$G\$1, \$G\$2, FALSO)

Esta función nos devuelve la distribución normal para un valor dadas la media y la desviación estándar como segundo y tercer argumento respectivamente. En la fórmula he colocado ambos argumentos como referencias absolutas para que se mantengan fijas al copiar la fórmula hacia abajo. El último argumento de la función indica si deseamos utilizar la función de distribución acumulativa y que para nuestro ejemplo colocaremos el valor falso. Observa el resultado obtenido al copiar esta fórmula en la columna D:

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Con la finalidad de diagnosticar el sistema de control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., se procedió a entrevistar al gerente y personal administrativo, datos que han permitido conocer la realidad actual en que se desenvuelve la cooperativa, generándose la siguiente información:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., no cuenta con un manual de control interno ni manual de funciones, por tal razón el personal que labora no tiene claras sus funciones, procesos y no poseen el conocimiento de un manual de control interno, sin embargo, la cooperativa si tiene un Reglamento Interno.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de igual forma aplica actividades de control al personal como arqueos de caja sorprendidos, revisión de informes y reportes de trabajo.
- Se realiza reclutamiento de personal, la selección se la realiza por conocimiento personal y social, además no se efectúa rotación en los puestos de trabajo. El 100% de los empleados cuenta con título de Tercer nivel afín a sus puestos de trabajo.
- Existen políticas claramente definidas acerca de la custodia, registro y control de activos, se encuentran codificados lo que no dificulta su registro e identificación.
- La cooperativa cuenta con un programa de marketing y una página web oficial para promocionar su organización sus servicios y beneficios que ofrece al público.

- Cuenta con un organigrama, el cual permite que todo el personal que labora en la cooperativa conozca cuál es la estructura orgánica jerarquía, lo que a su vez facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Analizada la situación de la cooperativa podemos identificar claramente sus debilidades y la necesidad de un sistema de control interno; que se entiende por el proceso realizado por la gerencia, los auditores y el personal operativo de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable y procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a los objetivos previstos.

Es por esta razón que se plantea a continuación un manual de control Interno el cual contribuirá y permitirá a la cooperativa contar con una herramienta de control para un eficaz y eficiente sistema de control interno garantizando el uso óptimo de los recursos y la consecución de los objetivos planteados.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO
1. INTRODUCCION**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., al formar parte del sistema financiero nacional debe acatar lo estipulado por el Código Orgánico Monetario y Financiero, el mismo que establece que todas las instituciones integrantes del sistema financiero nacional deben contar con un sistema de control interno, razón preponderante por la que es necesario un manual de control Interno, el cual estará estructurado por lineamientos de aspectos administrativos y financieros en concordancia a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, las reformas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estatuto y reglamento de la cooperativa, Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Auditoría, etc.

El manual de control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., servirá de base y guía para ejecutar un correcto y adecuado control interno y lograr de esta manera la racionalidad de la información contable la misma que se verá reflejada en los estados financieros de modo que los directivos puedan optar por oportunas decisiones; y de esta manera poder alcanzar la eficiencia, eficacia, solvencia y liquidez de la cooperativa posicionándose sólidamente en el mercado financiero. El presente manual deberá revisarse anualmente o bien cada vez que exista una modificación a la estructura orgánica autorizada con objeto de mantenerlo autorizado.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO
2. OBJETIVOS**

2.1. Objetivo general:

Servir de guía para los procedimientos, práctica y política que aplicados de forma duradera y sistemática permiten mantener en la cooperativa un sistema de control efectivo en el desarrollo de sus actividades.

2.2. Objetivos específicos:

- Dotar de un instrumento que describa los procedimientos que faciliten la evaluación de sistema de control interno.
- Garantizar la eficacia, eficiencia, y economía en todas las operaciones promoviendo la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de los objetivos institucionales.
- Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la cooperativa y que puedan afectar el logro de los objetivos.

Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO
2. MARCO JURIDICO**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y su reglamento.
- Ley de Cooperativas y su reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)
- Normas de Control Interno (NCI)
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código de Trabajo
- Estatutos de la Cooperativa
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)



4.3 AHORRO A LA VISTA.

Son los ahorros monetarios de los socios, los mismos que estarán a su disposición en cualquier momento para su uso, en las ventanillas de la cooperativa.

Para realizar depósitos de ahorro o efectuar un retiro se desarrollarán los siguientes pasos:

- El socio deberá presentar a la cajera la libreta de ahorro, cédula de identidad, y la papeleta de depósito o retiro correctamente llenada de acuerdo a los nuevos formatos de fecha y legalizada con la firma.
- La cajera revisará si el número de la libreta de ahorros corresponde al socio, así como los datos personales y su firma son correctos de acuerdo al sistema, si se va a realizar un depósito se verificará si el valor a depositar es el mismo que el registrado en la papeleta, así como la legitimidad de los billetes; así mismo si se va a efectuar un retiro de dinero se verificará si la cuenta tiene fondos disponibles.
- Una vez verificado que los datos de la papeleta y el sistema son correctos, se procederá a registrar la transacción e imprimir en la papeleta; si es un retiro se verificará minuciosamente el monto a ser entregado y su legitimidad conjuntamente con la papeleta y cédula de identidad; en caso de que sea un depósito el cajero(a) recibirá el dinero para efectuar el conteo y posteriormente guardarlo en caja y entregar al socio la libreta actualizada.
- Si el socio revisará el dinero entregado por el cajero (a) para evitar futuros malentendidos y complicaciones.
- En caso de que el socio retire una cantidad de dinero considerable puede solicitar el resguardo de la policía nacional.

Gráfico 26: Flujograma de la operación de depósito

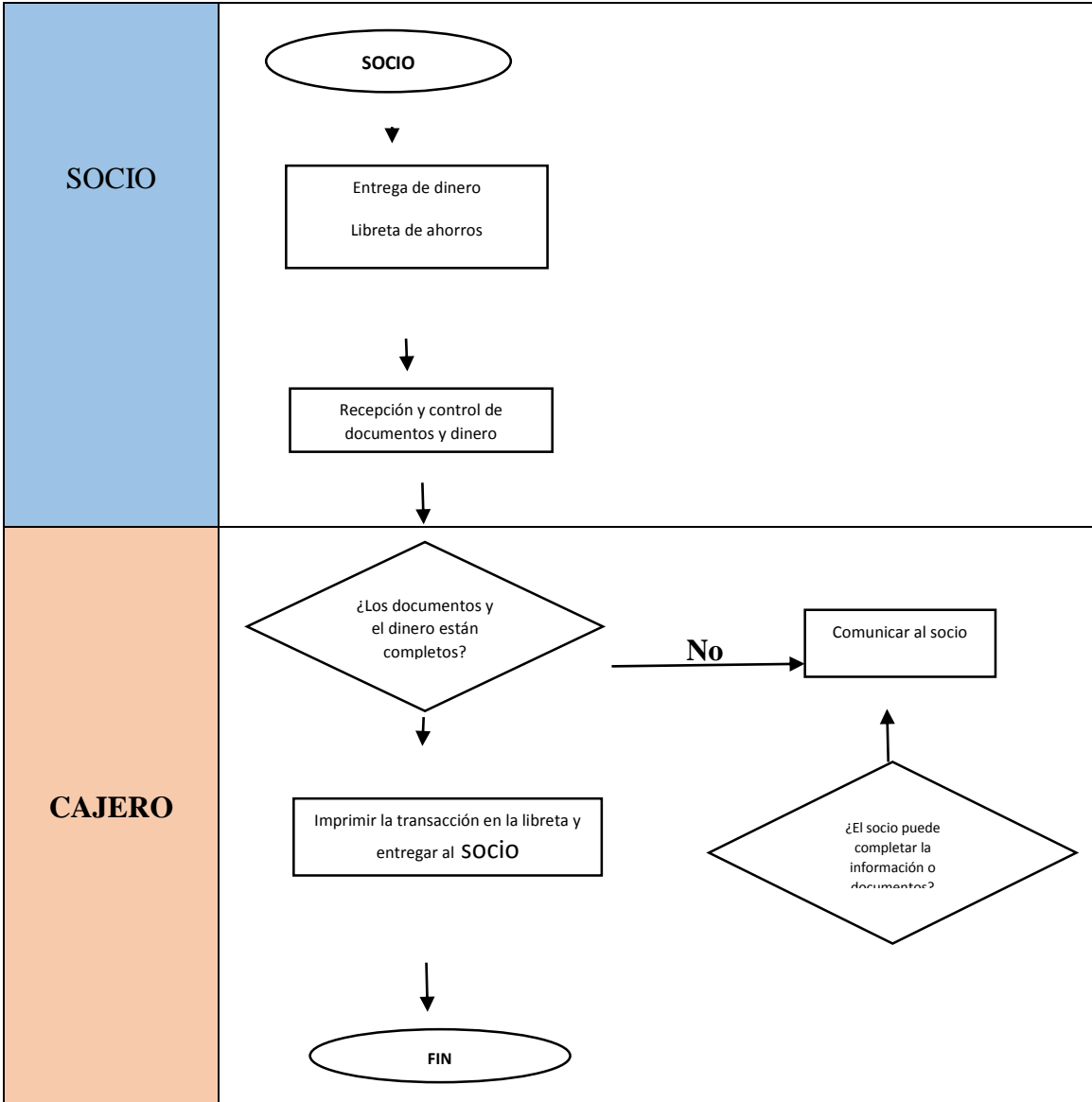
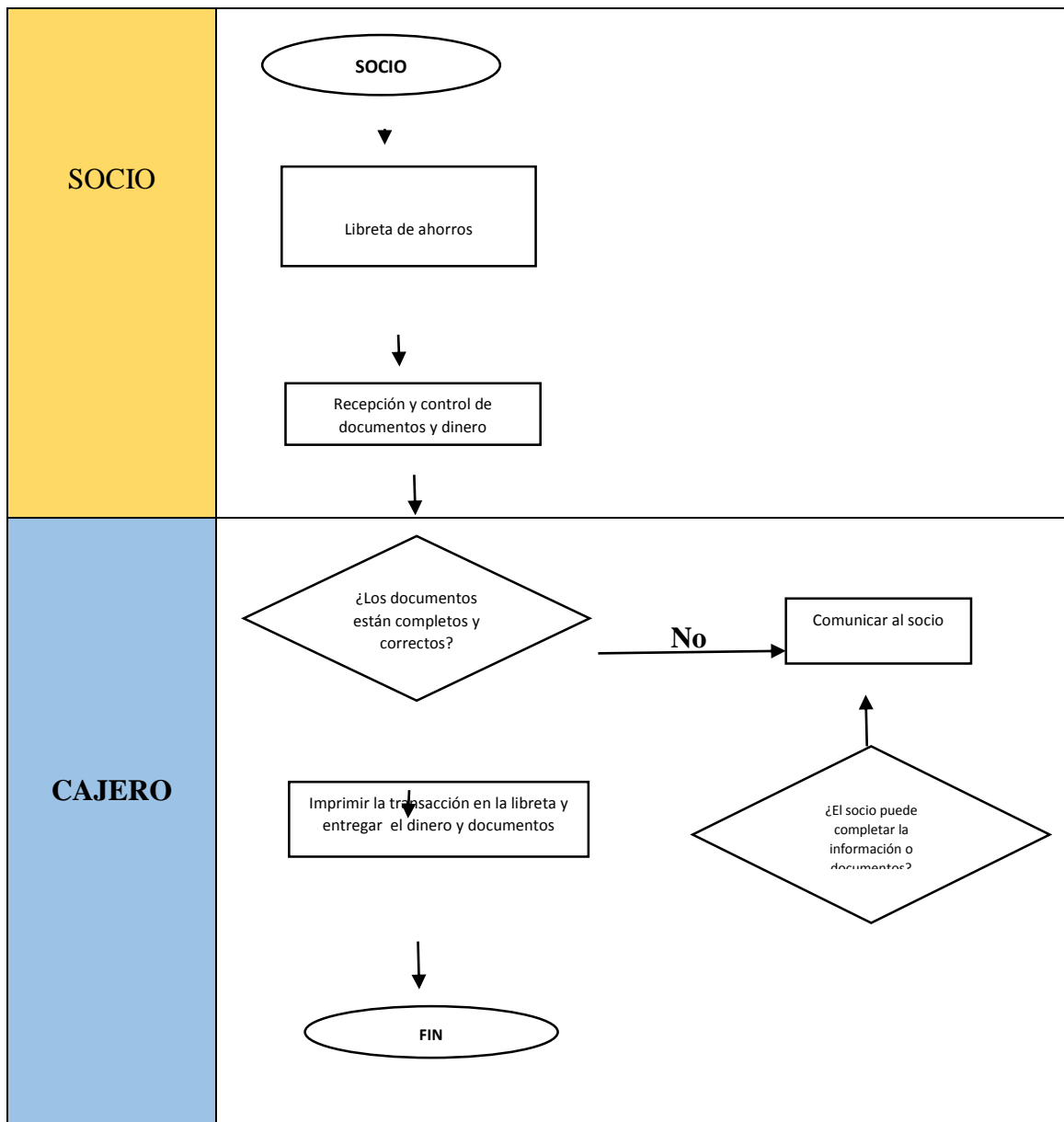


Gráfico 27: Flujograma de operación de retiro





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

5.1.1. Asiento Contable

El asiento contable para registrar el depósito recibido en efectivo o cheque por medio de la ventanilla es:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
1101 210135	-1- Caja Depósitos de ahorros P/R. Depósito en efectivo	XXX	XXX
1101 210150	-2- Caja Depósitos por confirmar	XXX	XXX
110401 210135	P/R. Depósito en cheque.	XXX	XXX
	-3- Efectos de Cobro Inmediato Depósitos por confirmar P/R. Confirmación de efectivización de fondos		

El asiento contable para registrar el depósito recibido en efectivo o cheque por medio de la ventanilla es:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
210135 1101	-1- Depósitos de ahorros Caja P/R. Retiro de fondos	XXX	XXX



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA**

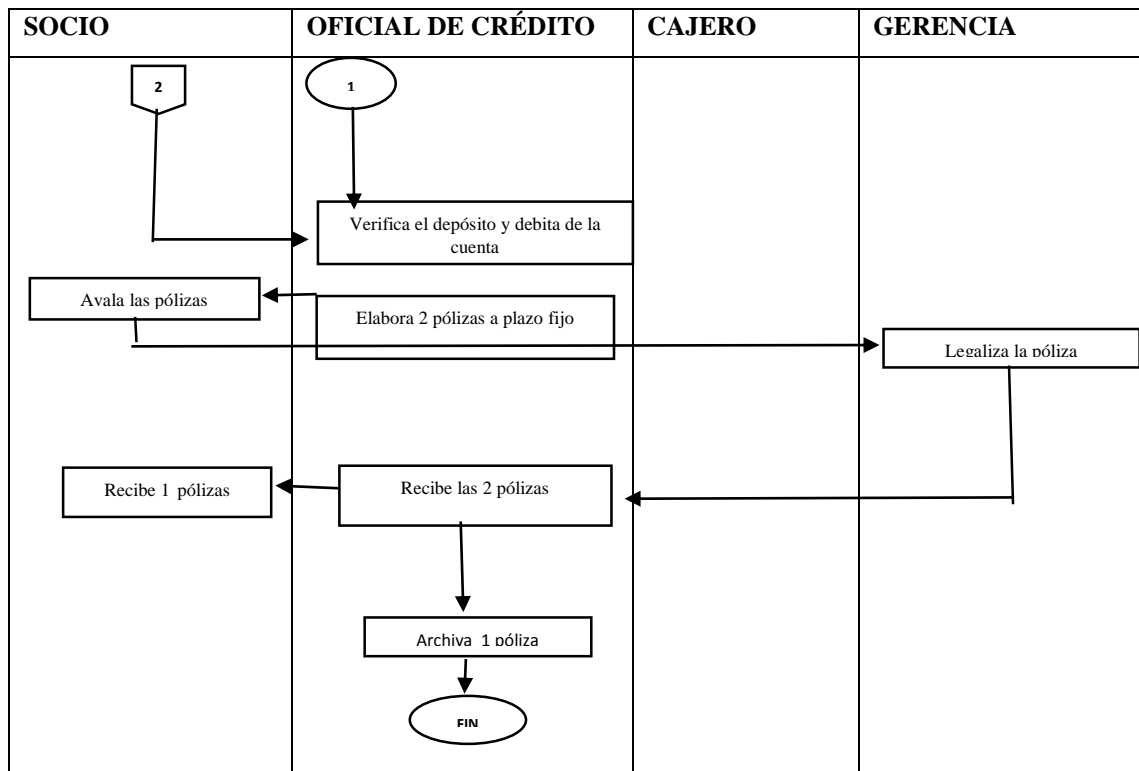
**MANUAL DE CONTROL INTERNO
5.2. DEPOSITOS A PLAZO**

Son los recursos que la cooperativa recibe como depósitos a plazos o póliza, exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, convenido por ambas partes; estos recursos serán captados por el departamento de inversiones otorgando las tasas en concordancia a la normativa vigente del sistema financiero nacional.

Para captar estos recursos se debe realizar los siguientes procedimientos:

- En caso de que el socio tenga los fondos en su cuenta, presentará la libreta de ahorro en el departamento financiero, se pactará la tasa de interés y el tiempo de depósito debitándose de la cuenta el valor pactado; el oficial de inversiones imprimirá 2 pólizas las que estarán firmadas por el gerente y el socio, posteriormente una póliza se destinará para archivo y otra se le entregará al socio como constancia del depósito a plazo.
- En caso de que el socio posea el dinero en efectivo, en el departamento financiero se pactará el tiempo y la tasa de interés, con la orden del oficial de inversiones el socio se acercará a ventanilla a depositar el valor pactado, una vez debitado el valor, se procederá a imprimir 2 pólizas las mismas que deberán estar firmadas por el gerente y el socio una de ellas se destinará para archivo y la otra se entregará al socio como constancia del depósito a plazo.
- Cuando el depósito a plazo llegue a su vencimiento el socio se acercará, en caso de que no se acercará el oficial de inversiones amablemente se comunicará con el socio para comunicarle sobre el vencimiento de su depósito.
- El socio decidirá si renueva su depósito o lo cancela para efecto se seguirá los procedimientos antes mencionados, además si el depósito genera el impuesto de retención en la fuente, se efectuará entregándole una copia del comprobante al socio y otra se destinará a adjuntarle a la póliza correspondiente.

Gráfico 29: Flujograma de depósitos a plazo





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

5.2.1. Asiento contable

Para contabilizar los depósitos a plazo recibidas en efectivo o mediante el débito de la cuenta dependiendo del tiempo pactado se registrarán de la siguiente manera:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
1101 210305	-1- Caja De 1 a 30 días P/R. Depósito a plazo fijo.	XXX	XXX
210135 210305	-2- Depósitos de ahorro De 1 a 30 días P/R. Depósito a plazo fijo.	XXX	XXX

Para registrar la cancelación de la póliza, dependiendo si es en efectivo o Mediante acreditación de la cuenta se lo efectuará de la siguiente manera:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
210305 410130	-1- De 1 a 30 días Depósitos a plazo	XXX XXX	
1101 250405	Caja Retenciones fiscales P/R. Cancelación de póliza en efectivo.		XXX XXX
210305 410130 210135 250405	-2- De 1 a 30 días Depósitos a plazo Depósitos de ahorro Retenciones fiscales P/R. Cancelación de póliza por depósito.	XXX XXX	XXX XXX



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO
5.3. INVERSIONES**

Comprende los instrumentos de inversión que posee la cooperativa con otras instituciones del sistema financiero. Cuando decida efectuar una inversión preferentemente lo realizará en el mismo sector financiero y en segunda instancia en instituciones privadas o mercado de valores en concordancia a lo que estipula la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Para la colocación de recursos en otras instituciones por concepto de inversiones se realizarán los siguientes pasos:

- El gerente u oficial de inversiones realizará un análisis de los beneficios que brindan las instituciones en las que mantenga cuenta, y otras instituciones financieras que se haya elegido; en concepto de inversiones.
- El gerente una vez que haya analizado los beneficios y previo informe de flujo de caja, efectuará la colocación de los recursos; no obstante, la Cooperativa no mantendrá inversiones en una sola institución financiera es necesario diversificar.
- Una vez colocados los recursos en una inversión se comunicará y procederá a entregar al Departamento de Contabilidad la documentación de respaldo para efectuar el registro correspondiente.
- Cuando la inversión ha llegado a su vencimiento se procederá a renovar la póliza previo análisis de su rentabilidad caso contrario se cancelará.

Gráfico 30: Flujograma de inversiones

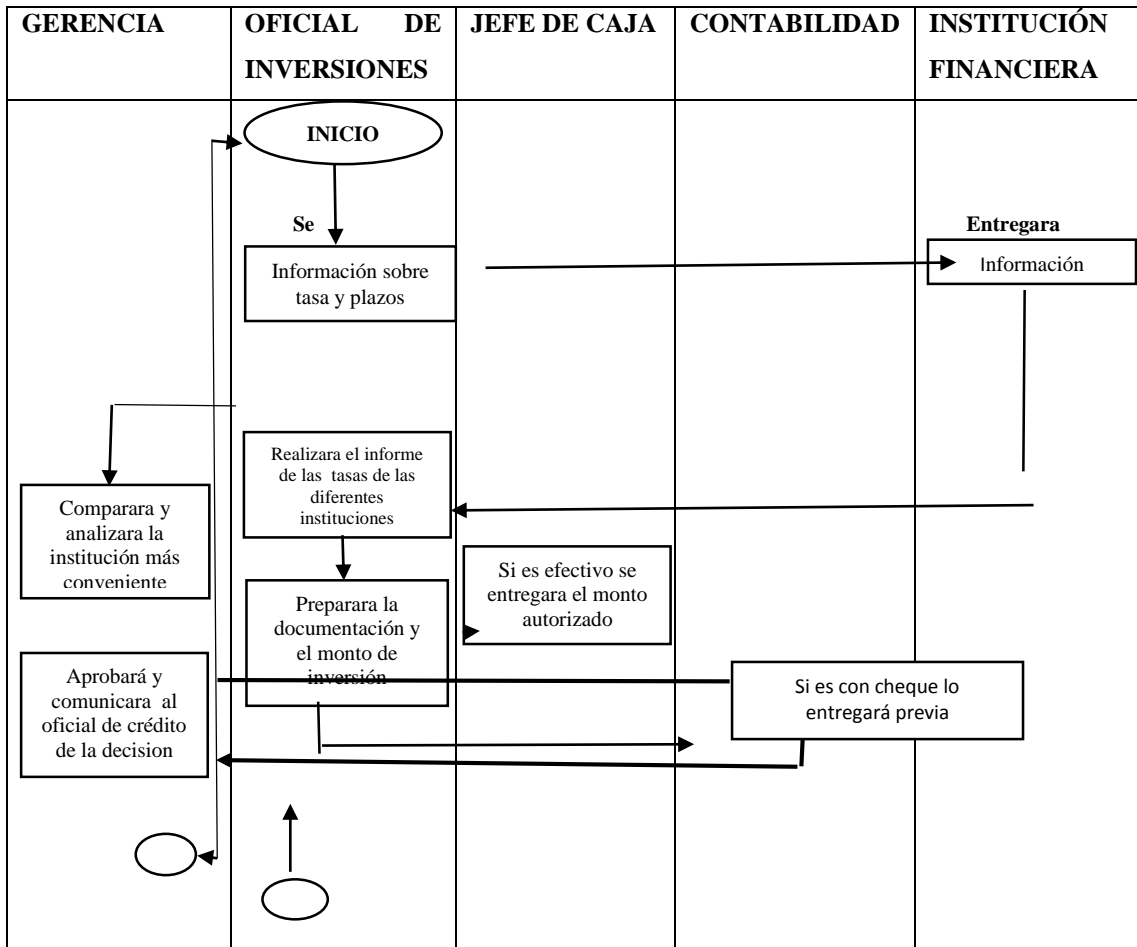
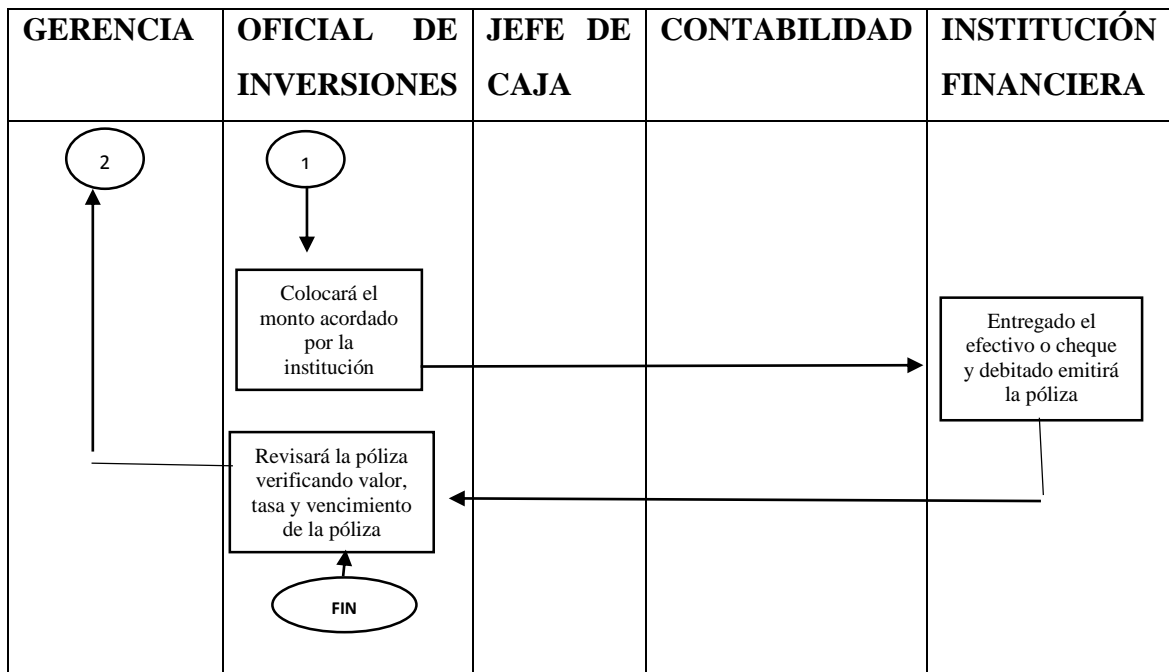


Gráfico 31: Flujograma de inversiones





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

5.3.1. Asiento contable

Para registrar las inversiones efectuadas por la cooperativa en otras instituciones financieras realizadas en efectivo o por medio de cheque se contabilizarán de la siguiente manera:

Tabla 22: Asiento contable

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
	-1-		
130520 110105	De 181 días a 1 año sector privado Efectivo P/R. Cancelación de inversión en efectivo.	XXX	XXX
	-2-		
130520 11030101	De 181 días a 1 año sector privado Banco del Pichincha cta. Cte. P/R. Cancelación de inversión en efectivo.	XXX	XXX

Para contabilizar la liquidación o renovación de la póliza con sus respectivos intereses y retención en la fuente.

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
	-1-		
130520 250405 510110	De 181 días a 1 año sector privado Retenciones fiscales Depósitos e instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario.	XXX XXX	XXX
130520	De 181 días a 1 año sector privado P/R. Liquidación o renovación de póliza.		XXX



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO
5.4. CREDITO**

El otorgamiento de créditos es la actividad fundamental de la cooperativa para obtener liquidez y rentabilidad, razón por la cual se debe tratar con cuidado este grupo de los activos, para lo cual se seguirán los siguientes procesos:

- La persona que solicite un crédito deber ser socio activo de la cooperativa.
- El socio llenará la solicitud de crédito, adjuntando copia de la cédula y certificado de votación del solicitante y del garante, planilla del servicio básico y un justificativo de ingresos o rol de pagos; estos documentos se entregarán al oficial de crédito en caso de conocer el crédito que desea solicitar
- Caso contrario el socio podrá solicitar información al oficial de crédito acerca de los tipos de crédito y sus tasas de interés; asesorando en cualquier inquietud financiera del socio y si lo necesitase una simulación del crédito a solicitar.
- Cuando el socio presente su solicitud de crédito conjuntamente con la información antes mencionada, el oficial de crédito realizará el informe donde establece la solvencia financiera del socio; documentos que se archivarán en una carpeta.
- El oficial de crédito entregará la carpeta del socio con toda la documentación para su análisis y verificación al comité de crédito; además se revisará si el socio anteriormente se le otorgó un crédito.
- Si el comité de crédito da el visto bueno para otorgar el crédito se continuará con el proceso, para lo cual el socio deberá firmar los documentos de crédito como también el garante.
- El oficial de crédito entregará la tabla de amortización del crédito al socio, así mismo se adjuntará una copia a la carpeta del socio para su archivo.
- Se bloqueará el dinero del encaje y se efectuará el depósito a la cuenta de ahorros del socio para su disposición y uso.
- Si la cantidad solicitada es considerable y se realizara el retiro de todos los fondos se solicitara resguardo a la policía nacional, para evitar los inconvenientes
- La cooperativa tiene la facultad de establecer un cupo de crédito y garantías de grupo, del cual podrán ser beneficiarios los miembros del consejo, gerencia, empleados que participen en operaciones de inversión o créditos, sus cónyuges o convivientes y sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad el porcentaje para el cupo de crédito se establece de acuerdo a cada segmento de las cooperativas
- Las tasas de interés para las distintas modalidades de crédito que ofrece la cooperativa deben estar en correspondencia a lo que establece la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Gráfico 32: Flujograma de crédito

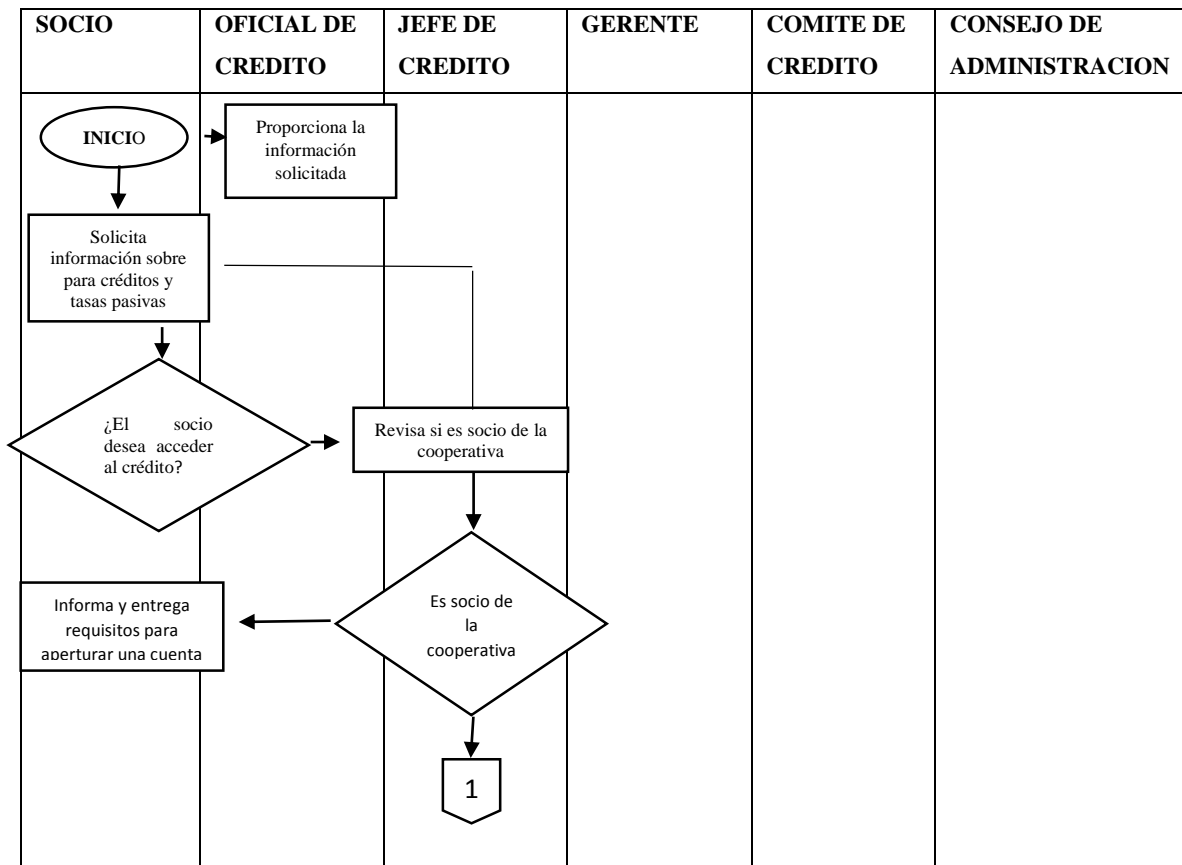


Gráfico 33: Flujograma de crédito

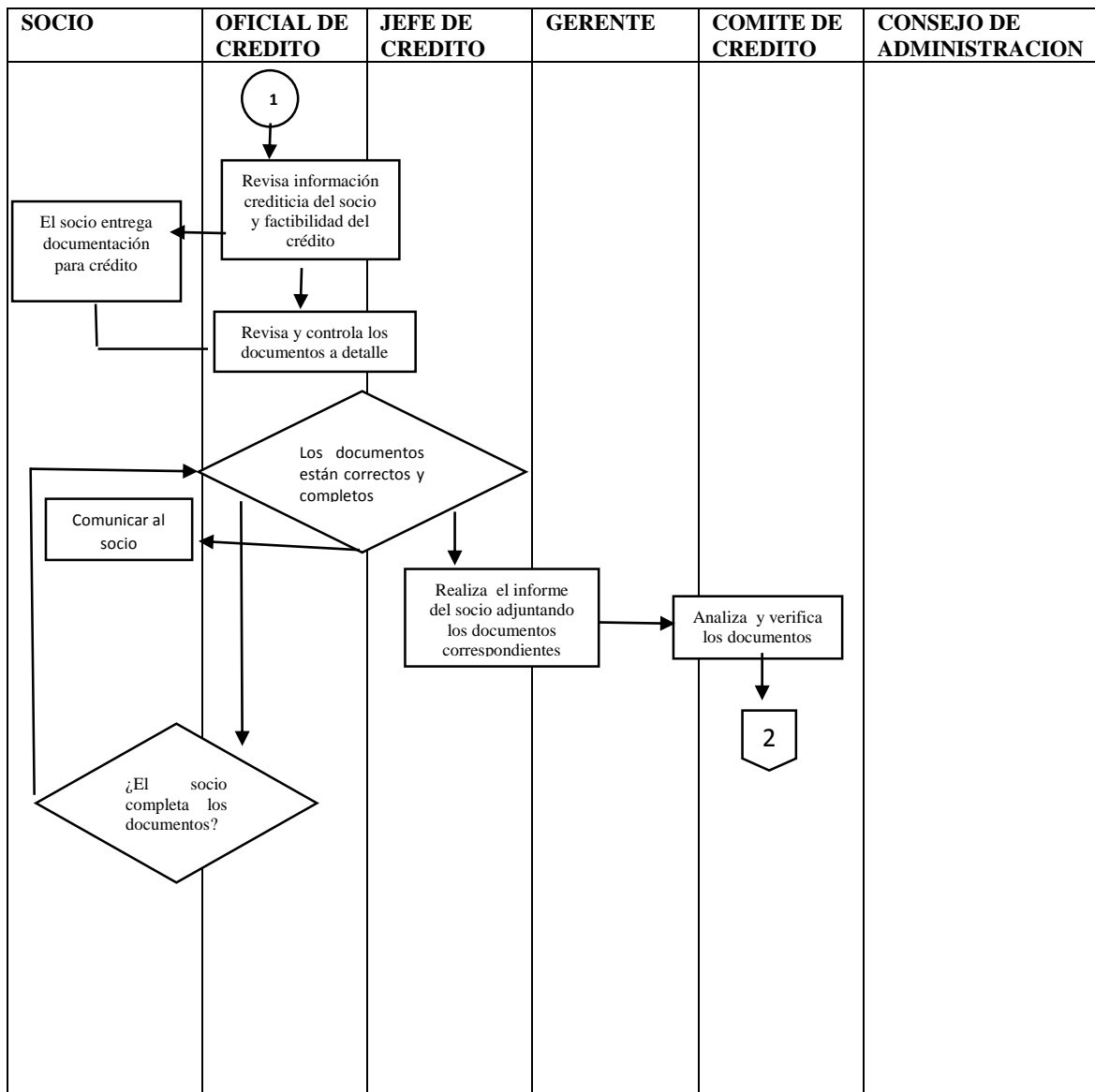
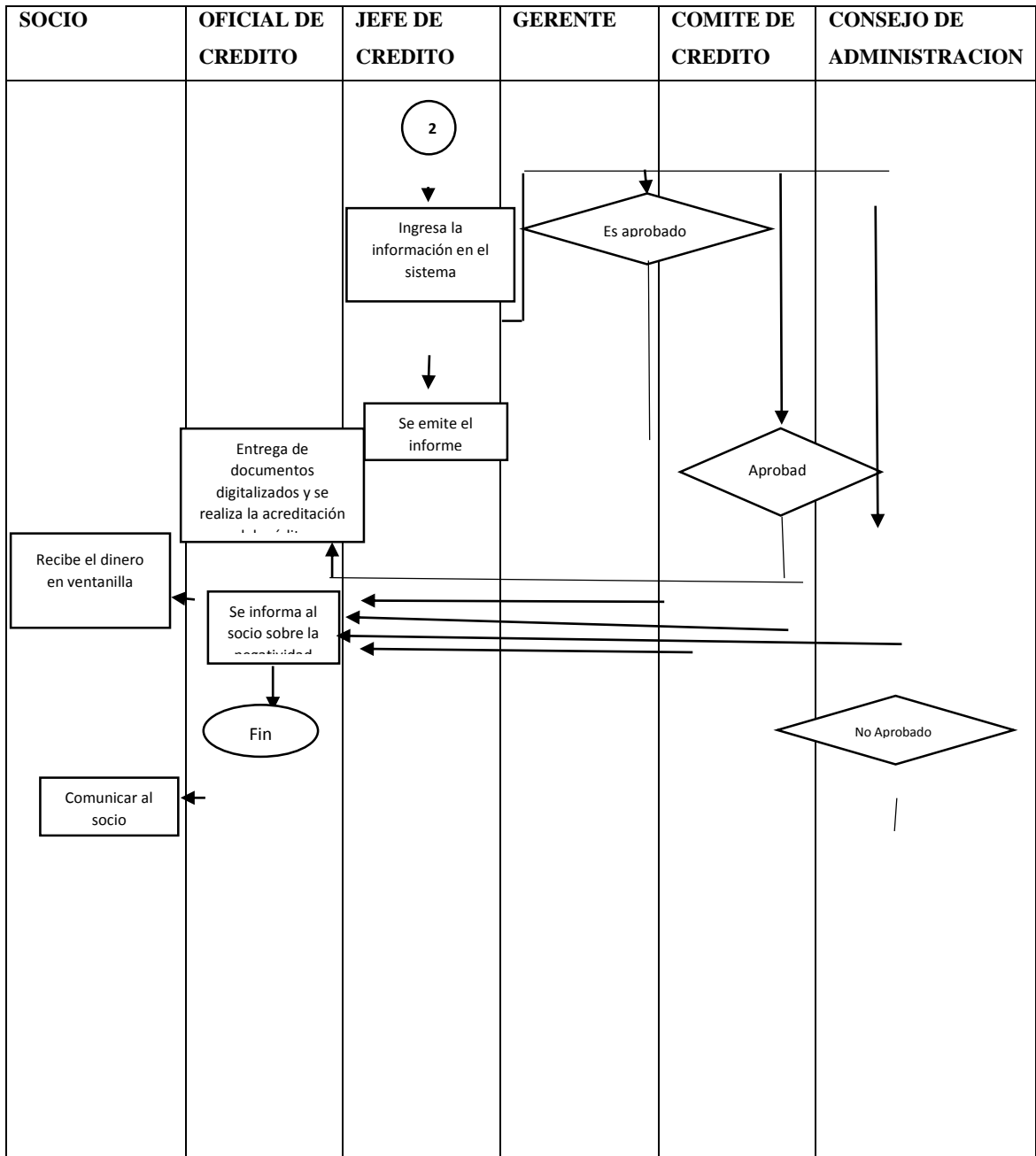


Gráfico 34: Flujograma de crédito





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

5.4.1. Asiento contable

Para registrar y contabilizar los créditos concedidos independientemente del tipo de crédito el mismo que es acreditado en la cuenta de ahorros, se contabilizará de la siguiente forma:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
	-1-		
140405	De 1 a 30 días De 31 a 90 días	XXX	
140410	De 91 a 180 días	XXX	
140415	De 181 a 360 días	XXX	
140420	De más de 360 días	XXX	XXX
140425	Depósitos de Ahorro		
210135	Cartera de Crédito Microempresa	XXX	XXX
73011020	Cartera de Crédito Microempresa		
73011020	P/R. De la concesión de un Microcrédito.		

Para registrar los dividendos cancelados por los socios generados de los créditos otorgados por la cooperativa se registrarán así:

CUENTA	DETALLE	DEBE	HABER
	-1-		
210135	Depósitos de Ahorro	XXX	
140405	De 1 a 30 días		XXX
510420	Cartera de Microcrédito P/R. Pago de dividendo.		XXX



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA

MANUAL DE CONTROL INTERNO
5.5.POLITICAS DE OPERACIONES:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

5.1.1. Políticas de control interno

Las políticas de control interno tienen como finalidad salvaguardar, prever riesgos y administrar los recursos administrativos-financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., los que se expresarán a continuación:

- Las operaciones económicas- financieras de la cooperativa se efectuarán en base a las normas vigentes del sistema financiero nacional.
- Los activos que posee la cooperativa se administrarán y gestionarán con cautela, cuidado, juicio, valoración, rentabilidad y diversificación.
- Los activos serán sujetos a verificaciones y evaluaciones periódicas además de realizar una contrastación física con los inventarios que posea la cooperativa con el objeto de constatar las existencias de activos y su estado de vida útil.
- Todos los activos que posea la cooperativa deben ser codificados con la finalidad de llevar un control sistemático y ordenado en el inventario.
- Los pasivos serán sujetos a revisiones y análisis constantes con el propósito de comprobar la efectividad de las acreencias y sus condiciones pactadas así mismo como los costos financieros.
- El patrimonio de la cooperativa se lo revisara y analizara con el propósito de determinar que las políticas sean viables al incremento del capital social.
- Las cuentas de resultado se examinarán permanentemente para comprobar la razonabilidad de los costos frente a los ingresos y determinar el resultado operativo de la cooperativa.
- Los gastos operacionales se estudiarán continuamente con la finalidad de comprobar su razonabilidad con relación al giro diario de la cooperativa.
- Instaurar controles concurrentes y posteriores con la finalidad de dar un seguimiento a la correcta operacionalita de la cooperativa y estar prestos a las auditorías externas que se realicen.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

5.5.1. Normas de Control Interno

Con la finalidad de optimizar los recursos financieros, logísticos y de talento humano en correspondencia a los servicios financieros que la cooperativa a sus socios y clientes, instituye las siguientes normas de control interno:

Generales

- Todas las operaciones económicas – financieras de la cooperativa se ejecutarán dando cumplimiento a los aspectos de solvencia patrimonial, solvencia financiera, mínimos de liquidez, balance social y transparencia.
- Los servicios y productos financieros que ofrece la cooperativa deben ser de interés y beneficio para los usuarios financieros; a más ser competitivos en el mercado financiero nacional.
- Las normas estatutarias, manuales y reglamentos de la cooperativa serán continuamente actualizados en relación a las leyes y reformatorias vigentes del sistema financiero nacional.
- Las políticas de servicios y administrativas están adecuadamente delimitadas y deben ser perennemente actualizadas con el fin de optimizar la administración de la cooperativa.
- Cada uno de los consejos y comités de la cooperativa tienen establecidos sus facultades y responsabilidades en relación a la normativa vigente.
- En cuanto a las políticas de personal están detalladas en los aspectos de selección, reclutamiento, formación, capacitación, estímulos, sanciones y remuneración.
- La cooperativa dispone de una estructura organizacional apropiadamente delimitada, implementada y comunicada al personal con el propósito de dar a conocer los niveles jerárquicos a los que deben obedecer.
- Los activos que posee la cooperativa deben estar cubiertos por una póliza de seguros para prevenir futuros daños o pérdidas y cuyos valores deben estar permanentemente actualizados.
- La cooperativa tiene un presupuesto anual el cual debe ser permanentemente evaluado y modificado en base a las necesidades provistas por el mercado financiero.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

4.3 ACTIVOS

El tratamiento contable de los activos se basará en el catálogo único de cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los mismos que se calificarán permanentemente y se constituirán provisiones para cubrir riesgos.

5.5.2. Fondos disponibles.

Comprenden cuentas que registran efectivo o equivalentes:

Los recaudos producto de los servicios y productos financieros que ofrece la cooperativa, será depositados en la o las entidades bancarias en las que mantienen cuentas, dentro las veinticuatro horas hábiles siguientes a la fecha de resguardar y prever de alguna pérdida, extravió o sustracción.

Al finalizar el día laborable se realizará arquezos de caja con la finalidad de comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido y entregado contrastando con la documentación sustentadora y determinar si existe algún sobrante o faltante de caja.

- El departamento de contabilidad comprobará la conformidad de los movimientos del día cotejando con los registros contables; al existir cualquier irregularidad se notificará al auditor interno en caso de que exista caso contrario se comunicará al gerente.
- Todo el dinero en efectivo que se va acumulando en el día, producto de la recaudación en ventanilla, conforme incrementa será almacenado en la caja fuerte, de la misma forma de pernoctar el dinero en la cooperativa se resguardará en caja fuerte o bóveda.
- La caja fuerte que posee la cooperativa será administrada por el jefe de caja quien manejará la llave, y además de que otro funcionario cuente con la clave.
- Los cheques que reciba la cooperativa serán endosados a su favor para posteriormente depositarlos en la entidad donde tuviera cuenta.
- El funcionario facultado de girar cheques deberá guardar con sigilo y reserva la chequera y el protectógrafo, o en caso de que lo amerite lo resguardará en la caja fuerte.
- Se efectuaran conciliaciones bancarias mensualmente o cuando la ocasión lo amerite, con el fin de verificar los saldos al final de un periodo del libro mayor de bancos y el estado de cuenta que emite el banco.
- El fondo de caja chica será creado dependiendo de las necesidades de la cooperativa y de la magnitud de las operaciones tratando de darle congruencia; además de realizar las reposiciones con caja previa presentación del informe.
- En caso de que la cooperativa contará con un auditor interno de acuerdo a lo estipulado en la normativa vigente, realizará arquezos sorpresivos con la finalidad de comprobar la existencia de efectivo en caja contrastando con los documentos; caso contrario los realizará tesorería poniendo en conocimiento los resultados a la gerencia.

El departamento de contabilidad llevará los registros de las transacciones producto de las operaciones diarias de la cooperativa en los libros diarios y auxiliares, las mismas que se registran de forma cronológica y sistematizada para determinar saldos diarios

4.3.1 Operaciones Interfinancieras

Está constituido por fondos interfinancieros vendidos a entidades del sistema financiero cuando la cooperativa tiene exceso de liquidez y las provisiones requeridas.

- Las transacciones o transferencias que se realicen en otras entidades del sistema financiero se efectuarán exclusivamente por medio del Banco Central del Ecuador que actuará como intermediario, pero únicamente podrán realizar estas operaciones las instituciones que se encuentre legalmente autorizadas.
- Si la cooperativa desea adquirir un portafolio de inversiones o de crédito deberá examinar minuciosamente su diversificación; no menos importante se analizará la diferencia del valor presente y el valor futuro para determinar si constituye un ingreso de rendimiento o no para la cooperativa.

4.3.2 Inversiones.

Está constituida por las inversiones que obtiene la cooperativa con la finalidad de mantener reservas de liquidez las cuales deberán ser documentadas y clasificadas según el objeto por el que fueron adquiridas.

- Todas las inversiones financieras serán aprobadas por la gerencia, las mismas que serán analizadas en cuanto a criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- La cooperativa deberá mantener registros auxiliares de las inversiones que adquirió especificando aspectos Como: institución receptora, denominación, valor nominal, tasas de interés, fecha de emisión y vencimiento y otros aspectos que se considere importantes.
- Se deberá tener un control exhaustivo de la inversiones que contrajo la cooperativa en cuanto a la fecha de vencimiento con la finalidad de tomar las decisiones más acertadas y oportunas con respecto a si se cancela , se la renueva o cambia a otro tipo de inversión.

4.3.3 Inversiones

- Todos los créditos concedidos a los socios se efectuarán en base a las políticas de crédito y los lineamientos del reglamento de crédito, cabe recalcar que estos deben dar cumplimiento a la normativa vigente del sistema financiero nacional.
- El reglamento de crédito enunciará aspectos en cuanto a la capacidad de pago, tasas de interés, cupo de crédito, monto, plazos, garantías y recuperación.
- Las tasas máximas y mínimas de interés que se establecen en el reglamento de crédito deberán estar acordes a las que emite la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Las resoluciones que emita el comité de crédito y los estamentos autorizados, se inscribirán y constarán en el libro de actas.
- La cartera de crédito estará clasificada de acuerdo a su estado en por vender. Que no devenga intereses y vencida con el objeto de tener un excelente control en cuanto a su administración
- Se constituirá una provisión de créditos incobrables para prevenir y resguardar la solvencia de la cooperativa en caso de que los créditos no se cancelen, en concordancia a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- La cooperativa deberá analizar periódicamente el estado de los créditos otorgados a sus socios a fin de procurar una cartera de crédito saludable y de este modo tomar decisiones oportunas en caso de una cartera riesgosa para la salud financiera de la institución.
- Toda la documentación de los créditos otorgados a los socios será archivada en una carpeta la que contendrá: solicitud de crédito, documentación personal del socio, informe sobre evaluación y calificación, resolución del estamento respectivo, garantías formalizadas, constancia del desembolso, tabla de amortización y otra documentación pertinente dependiendo del tipo de crédito y su movimiento; la carpeta deberá ser codificada para un mayor control y seguimiento.
- Los procesos de cobranza se realizarán de acuerdo a lo establecido en las políticas por medio de las instancias administrativas y de ser el caso judicialmente con el propósito de recuperar el total del crédito.

4.3.4 Deudas por aceptación.

Está constituida por las transacciones de exportación, importación, compra y venta de bienes dentro del país; se registrarán los deudores por aceptación que estén dentro del plazo y fuera del plazo.

- La cooperativa asume la responsabilidad de pago de las cartas de crédito de importación o exportación únicamente cuando se ha cumplido los requisitos.

4.3.5 Cuentas por cobrar.

Está constituida por los valores de cobro inmediato procedentes del giro normal del negocio.

- La cooperativa llevará registros auxiliares para llevar un correcto control y disponer fácilmente de la información en el momento que se lo requiera.
- Se analizará periódicamente el estado del grupo cuentas por cobrar y la temporalidad de cada cuenta con la finalidad de verificar si se están haciendo efectivos los cobros o caso contrario tomar decisiones correctivas oportunas.

4.3.6 Bienes realizables y adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución.

Está constituida por los bienes que posee la cooperativa como pago de obligaciones y bienes no utilizados por la institución; además registra la provisión por bienes adjudicados por pago de bienes recuperados los bienes no utilizados, sin embargo, no registra valores concernientes a mantenimiento ni reparaciones.

- La cooperativa llevará un registro auxiliar con el fin de que permita un adecuado control de las cuentas que conforman este grupo donde se detallaran aspectos como la fecha de recepción, tipo de bien, características del bien, estado del bien, origen de procedencia y el valor por adjudicación.
- Todos los bienes que pasen a ser propiedad de la cooperativa se contabilizarán por el valor de remate o cesión.

- Se ejecutarán inventarios físicos de los bienes que posee la cooperativa y exclusivamente a los bienes no utilizados con la finalidad de verificar su existencia y estado de conservación.
- En el caso de los bienes no utilizados por la cooperativa se llevará un riguroso control además de contratar seguros para prever la seguridad de los bienes.
- Se establecerá una cuenta de provisiones por los bienes adjudicados y no utilizados por los criterios de obsolescencia, deterioro, disminución del precio en el mercado y otras disposiciones estipuladas en la normativa vigente del sistema financiero nacional.

4.3.7 Propiedades y equipo.

Está constituido por todos los bienes muebles e inmuebles y equipos propiedad de la cooperativa así mismo registra las depreciaciones de cada uno estos.

- Se llevara un inventario permanente clasificado por grupos homogéneos de acuerdo a sus características físicas y su ubicación para lo cual se establecerá un código para un mayor control y disponibilidad de la información; en estos registros se tomarán en consideración aspectos como tipo de bien, fecha de incorporación o adquisición, valor, la asignación al departamento que fue destinado y responsable del mis
- Se ejercerán controles a través de inventarios físicos máximo una vez al año o cuando la situación lo amerite con la finalidad de verificar su existencia y estado de conservación.
- Los bienes muebles que hayan sido depreciados se los llevará en un registro en una subcuenta de cada rubro así mismo deberá ser codificado para un fácil acceso.
- Se efectuará la depreciación a todos las propiedades y equipos que posea la cooperativa; la que se calculará desde la fecha en que el activo entre en servicio hasta que sea retirado, dejando un valor residual de 1 dólar para efectos de control así mismo se tomará en consideración el costo de la adquisición y las mejoras en caso que se las realice.

4.3.8 Otros activos.

Está conformada por inversiones en acciones, pagos anticipados, mercaderías e insumos, transferencias internas, amortizaciones y provisiones para cubrir pérdidas eventuales de los activos de este grupo.

Las cuentas que integran este grupo se examinarán y evaluarán constantemente con la finalidad de comprobar su razonabilidad y efectividad.

- La cooperativa mantendrá registros auxiliares las cuales permitirán llevar un control del movimiento de cada una de las cuentas y subcuentas.

4.4 PASIVOS

Los pasivos están constituidos por las obligaciones contraídas por la cooperativa producidas por el giro ordinario de la actividad financiera.

Obligaciones con el público. - Está constituida por las obligaciones derivadas de la captación de recursos del público, la cooperativa tiene el deber de custodiar el dinero y devolverlo.

- La cooperativa deberá ser cuidadoso al registrar los datos personales y la firma del nuevo socio así mismo se deberá actualizar datos de los socios ya existentes.
- La cooperativa deberá mantener un registro auxiliar de los cheques revocados, cuentas inmovilizadas, cuentas cerradas así mismo se identificará qué tipo de depositante es como persona natural o jurídica.
- Se deberá analizar y examinar a los socios que se les efectuó un sobregiro para evitar futuras eventualidades de que al socio que se le efectuó el sobregiro no cancele el saldo deudor.
- Se deberá revisar cuidadosamente los cheques recibidos por parte de los socios en cuanto a su formato ya que se debe dar observancia a la nueva ley de cheques del sistema financiero nacional.
- El cajero (a) deberá solicitar al socio que desea efectuar un retiro su respectiva papeleta y documento de identificación así mismo deberá revisar

cuidadosamente que estén llenos todos los campos del formato de la papeleta dependiendo de la transacción a realizar los cuales deben estar legibles; con la finalidad de evitar futuros inconvenientes.

4.4.1 Operaciones Interfinancieras.

Está constituida de fondos obtenidos por la cooperativa proveniente de otras instituciones que conforman el sistema financiero nacional con la finalidad de atender problemas transitorios de liquidez que no superen los 30 días.

- El Banco Central del Ecuador actuará como intermediario en transferencias o transacciones que se efectúen entre las instituciones que conforman el sistema financiero nacional.
- Todas las transacciones transferencias que se efectúen entre instituciones del sistema financiero nacional deberán estar respaldadas por la documentación pertinente.

4.3.2 Obligaciones inmediatas.

Está constituida por obligaciones de inmediata liquidación producto de las actividades propias de la cooperativa.

- La cooperativa analizará y revisará las cuentas de este grupo que por más de cinco o diez años se mantuvieron pendientes para transferirlas a la cuenta Única del Tesoro Nacional.
- El departamento de contabilidad contabilizará los giros y transferencias tan pronto como se haya dado el aviso de pago; además los registros auxiliares se mantendrán por oficinas de origen.

4.4.2 Aceptaciones en circulación.

Está constituida por las aceptaciones bancarias producto de las transacciones de exportación, importación, compra o venta de bienes en el país.

- Se registrará las aceptaciones en circulación las que se encuentran dentro del plazo y después del plazo.
- Si la cooperativa decide aceptar una aceptación recibirá una aceptación no obstante no será necesario que efectúe un adelanto o desembolso de fondos hasta el vencimiento de la aceptación.

4.4.3 Cuentas por pagar.

Está constituida por las acreencias pendientes de pago, las cuales deberán liquidarse en el menor tiempo posible no superior a los 90 días.

- La cooperativa transferirá a la cuenta Única del Tesoro Nacional los pasivos que hubieran permanecidos inmovilizados con excepción de los que se encuentran inmovilizados por disposición legal o judicial previa notificación a la institución.
- Se realizarán revisiones sobre el estado de las obligaciones para su efectiva y oportuna procedencia de pago.
- Para realizar las provisiones por las aceptaciones y operaciones contingentes conferidas por la cooperativa se efectuarán en observancia a la normativa vigente para el sistema financiero nacional.

4.4.4 Obligaciones financieras.

Está constituida por las obligaciones contraídas por la cooperativa mediante la obtención de recursos procedentes de bancos u otras instituciones financieras del país o del exterior por concepto de créditos directos y utilización de líneas de crédito.

El registro de las transacciones de este grupo se efectuarán el mismo día en que se produzcan además de contar con documentación que respalden estas transacciones.

4.4.5 Valores en circulación.

Está constituida por el valor nominal de los títulos valores no convertibles en acciones.

- Si la cooperativa registra valores por exceso de la colocación de obligaciones o descuentos se amortizan de forma sistemática dentro de las fechas estipuladas por el cargo de intereses.

4.4.6 Otros pasivos.

Está constituida por las operaciones que se efectúan internamente, como también los ingresos y pagos recibidos por anticipado, la minusvalía mercantil de las inversiones y otros pasivos que no pueden ser clasificados en otros grupos.

- Los deudores que cancelen dividendos de sus préstamos anticipadamente se registrarán en este grupo, y se transferirán a su cuenta respectiva en la fecha de pago regular.
- La cooperativa llevará registros auxiliares de cada una de las partidas así mismo se efectuará revisiones y análisis con el fin de llevar un control y conformidad de las partidas.

4.5 PATRIMONIO

EL patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo Ltda.,” está constituido por la participación de los propietarios en los activos de la cooperativa, registra aportes de los socios, la reserva legal y reserva estatutaria, otros aportes patrimoniales, superávit por valuaciones y resultados acumulados o del ejercicio.

4.5.1 Capital social.

Está constituido por los certificados de aportación suscritos que los socios han pagado, así como también las capitalizaciones de las reservas, utilidades y excedentes; el capital social será variable e ilimitado.

- Para ser socio de la cooperativa ya sea persona natural o jurídica deberá acatarse a lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento,

estatutos y Reglamento Interno; de la misma manera para la pérdida de la calidad de socio.

- En caso de que una persona haya perdido la calidad de socio la cooperativa deberá reembolsar sus haberes cuando efectúe la liquidación en la forma y tiempo que determine la normativa vigente del sistema financiero nacional; si el retiro es voluntario lo deberá solicitar al consejo de administración.
- Si el socio de la cooperativa fallece los haberes se les entregarán a sus herederos de conformidad al código civil y reglamento interno de la cooperativa.
- Cada uno de los socios podrá realizar aportaciones solamente hasta el 5% ciento del capital social, únicamente otros grupos podrán aportar el 10 por ciento.
- La cooperativa mantendrá registros individuales por cada socio en los cuales se muestran los movimientos efectuados en todo el ejercicio económico
- Se considerarán socios activos si efectuaron transacciones voluntarias en su cuenta de ahorros dentro de los últimos seis meses, los mismos que gozarán de todos los derechos y beneficios de la cooperativa; además se mantendrá un registro de los socios que estén en calidad de inactivos.

4.5.2 Reservas.

Está constituido por las reservas que se han establecido en concordancia a la decisión de la asamblea general de representantes para cooperativas de ahorro y crédito o directorio para CONAFIPS.

- El fondo irrepertibles de reserva legal se integrará e incrementará anualmente con al menos el 50 por ciento de las utilidades y excedentes anuales obtenidos por la cooperativa.
- La cooperativa podrá crear las reservas que considere necesarias para su operabilidad de acuerdo a su naturaleza.
- Se mantendrá un registro individual de las subcuentas de las reservas con el fin de efectuar una adecuada revisión sobre el cumplimiento de la normativa vigente emitida para el sistema financiero nacional.

4.5.3 Otros fondos patrimoniales

Están constituidos por los aportes no reembolsables que reciben las cooperativas, además de las donaciones y otros aportes patrimoniales diferentes.

- Cuando la cooperativa reciba como donaciones bienes inmuebles el valor que se registrará en libros será el que determine un perito calificado por la Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Se mantendrá un registro auxiliar de los bienes que posee la cooperativa por donaciones tomando en consideración los siguientes aspectos: tipo del bien, entidad o persona donante, fecha de ingreso, estado del bien y otros aspectos que se considere conveniente.

4.5.4 Superávit por valuaciones.

Está constituida por las contrapartidas de la valoración o ajuste a precios de mercado de los bienes muebles e inmuebles que se mantengan en la cuenta de los bienes no utilizados por la institución como terrenos y edificios, y la cuenta propiedad y equipo en las que constan terrenos y edificios y lo de conformidad a lo emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- El superávit es efectuado por retiro, disposición o uso del activo por parte de la cooperativa el cual se obtiene de la diferencia entre la depreciación del valor revaluado del activo y la depreciación del costo original del activo.

4.5.5 Resultados.

Está constituida por el remanente de las utilidades o excedentes no distribuidos o pérdidas no resarcidas de ejercicios anteriores o al cierre del ejercicio.

- Se determina excedentes a los valores sobrantes o remanentes producto de las actividades de la cooperativa cuando ya se hayan deducido costos y gastos en concordancia a lo establecido en la normativa vigente.

- Las utilidades y excedentes que se obtengan al cierre del ejercicio se distribuirá por lo menos un 50 por ciento al fondo de reserva irrepartible de reserva legal, hasta el 5 por ciento a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según al segmento al que pertenezca la cooperativa y el saldo restante se pondrá a disposición de la asamblea general.
- Las utilidades, excedentes o pérdidas que se obtenga al cierre del ejercicio se transferirán al siguiente ejercicio económico el primer día laborable.

4.5.6 Desvalorización del patrimonio.

Está constituida por el valor de las pérdidas catalogadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o por las auditorías externas e internas de la cooperativa.

Cuando se registren valores en este grupo deberán castigarse inmediatamente a las cuentas patrimoniales correspondientes en concordancia a lo que emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.6 GASTOS

Está conformada por las cuentas que resultan del desenvolvimiento de la cooperativa en un ejercicio financiero determinado y se registrarán a medida que devenguen.

4.6.1 Intereses causados.

Están constituidas por los intereses causados producto del uso de los recursos públicos recibidos por medio de las diferentes modalidades que brinda la cooperativa; las cuales se llevarán únicamente en moneda de uso local.

- Las tasas de interés aplicadas al uso de los recursos del público deberán aplicarse en concordancia a lo emitido por la normativa del sistema financiero nacional.

4.6.2 Las comisiones causadas

Está conformada por las comisiones causadas generadas por los diversos servicios financieros que realicen las instituciones del sector financiero popular y solidario.

- Serán objeto de análisis las comisiones causadas con la finalidad de verificar su conformidad.

4.6.3 Pérdidas financieras.

Está constituida por las pérdidas originadas en la fluctuación del valor razonable de los instrumentos financieros, así como también la prima y los costos incurridos en la transacción los mismos que se amortizarán durante el plazo del instrumento.

- Se analizarán y verificarán detalladamente las pérdidas y los costos a los que se incurrieron por la transacción en cuanto a los cálculos y la razón de la pérdida para no incurrir en el mismo error en el siguiente ejercicio fiscal.

4.6.4 Provisiones.

Está constituida por las provisiones de la cooperativa sobre los activos que posee.

- Las provisiones que establece la cooperativa las deberá establecer de acuerdo a sus necesidades con la finalidad de hacer frente a contingencias, imprevistos y obligaciones en concordancia a lo que emita la normativa vigente del sistema financiero nacional.

4.6.5 Gastos de operación.

Está constituida por los gastos generados por el desarrollo de la actividad de la cooperativa en concordancia con el reglamento interno y la normativa vigente.

- Se revisará todos los gastos en los que incurre la cooperativa para verificar su conformidad.

- Todos los gastos tendrán como respaldo su documentación la que servirá para el registro contable y futuras comprobaciones.
- Los pagos al personal por concepto de sueldos y otros beneficios de los que son acreedores se lo efectuará en concordancia a la normativa vigente para evitar futuros inconvenientes con el personal.
- El pago de honorarios que perciben los miembros de los consejos de la cooperativa estarán reglamentados y autorizados por la asamblea de representantes los cuales no podrán exceder el 10% del presupuesto establecido para cubrir los gastos de administración; en cumplimiento a la normativa vigente.

4.6.6 Otras pérdidas operacionales.

Está constituida por otras pérdidas operacionales que no se pueden incorporar en otro grupo a las acciones y participaciones que posee la cooperativa; los cuales serán objeto de análisis para comprobar su conformidad.

4.6.7 Otros gastos y pérdidas.

Está constituido por pérdidas ajenas al giro normal de la cooperativa, así como también circunstancias especiales que son propias de la actividad diaria afectan a los activos.

- Serán objeto de revisión y análisis en cuanto a sus cálculos y origen para verificar su conformidad.

4.6.8 Impuestos y participación a empleados.

Está constituida por el impuesto a la renta y el pago por participación a empleados los mismos que se provisionan mensualmente en cumplimiento a la normativa vigente.

- El impuesto a la renta se obtendrá al disminuir la participación laboral de las utilidades del ejercicio sobre la cual se calculará de conformidad a lo que establece la normativa vigente; para este cálculo no se tomará en consideración la provisión de créditos que excedan de lo determinado en la ley.

4.7 INGRESOS

Está conformado por los ingresos financieros, operativos y no operativos generados por el desarrollo de las actividades del giro diario de la cooperativa; se registran a medida que se devengan sin considerar la fecha y forma de recepción del efectivo.

4.7.1 Intereses y descuentos ganados.

Está constituido por los ingresos obtenidos a través de las diversas operaciones financieras.

- Serán objeto de comprobación y análisis los ingresos por concepto de intereses y descuentos para verificar la conformidad entre las condiciones pactadas y el registro.

4.7.2 Comisiones ganadas.

Está constituido de valores cobrados por concepto de comisiones producto de los servicios financieros que ofrece la cooperativa.

- La cooperativa realizará la comprobación de las comisiones en concordancia a las condiciones pactadas y al valor recaudado y contabilizado. las fluctuaciones del valor razonable del instrumento de inversión, así como también las transferencias directas al patrimonio.
- Se analizará y controlará las utilidades financieras con la finalidad de conocer su procedencia y razonabilidad.

4.7.3 Ingresos por servicios.

Está constituido de los ingresos por concepto de servicios prestados en relación a los contratos pertinentes.

- Se mantendrá registros de los servicios que generan ingresos para la cooperativa, con la finalidad de llevar un mayor control y verificar su conformidad.

4.7.4 Otros ingresos operacionales.

Está constituida de los ingresos generados por otras actividades operacionales de la entidad, así como también por la modificación del patrimonio, por actualización de inversiones y por los dividendos producto de la participación en el capital social.

- Se verificarán y analizarán las cuentas pertenecientes a este grupo de otros ingresos operacionales con la finalidad de comprobar su conformidad.

4.7.5 Otros ingresos

Está constituida de los ingresos producto de actividades ajenas al giro normal de la cooperativa.

- Los ingresos generados por actividades ajenas al giro normal serán objeto de análisis para verificar su razonabilidad.

4.7.6 Pérdidas y ganancias.

Está constituido por los saldos de las cuentas de resultados deudoras y acreedoras para determinar la pérdida o utilidad bruta.

- En caso de que la cooperativa genere utilidad en el ejercicio económico deberá deducir costos, gastos y otras deducciones adicionales, la diferencia nos generará los excedentes los cuales serán distribuidos conforme a la ley.

4.8 CONTINGENTES

Registran condiciones o situaciones presentes que en un futuro pueden resultar en una pérdida, por lo que es importante revelar estas situaciones en los estados financieros.

- El departamento de contabilidad realizará los estados financieros sin omisión a este grupo ya que por el contrario los estados financieros no serán acordes a la realidad económica de la cooperativa.

- Se evaluarán permanentemente las cuentas generadas de las operaciones que efectuó la cooperativa.

4.9 CUENTAS DE ORDEN

Registran movimientos cuando estas no afectan o modifican a los estados financieros de la cooperativa, sirven para efectos de controles administrativos y recordatorios. Para lo cual se registran cuentas una de naturaleza deudora y otra de naturaleza acreedora especificando lo que representan; sin embargo, a pesar de que no afectan la salud financiera serán sujetas a revisión para determinar su conformidad.

Registra bienes entregados a terceros para cobranza o custodia, títulos valores de bienes muebles e inmuebles entregados a terceros por garantía, activos castigados y préstamos, descuento su otra obligación has sido declarados incobrables, líneas de crédito contratadas, operaciones activas y contingentes, y otras cuentas de la misma naturaleza en concordancia al catálogo único de cuentas.

Los directivos, así como los empleados deberán desarrollar sus actividades en relación a las normas de control interno para mejorar la operacionalidad a nivel administrativa y financiera de la cooperativa.

El departamento de auditoria interna en caso de existir, caso contrario el gerente velará por el cumplimiento de acciones de control para el eficiente y eficaz desarrollo de las actividades para la consecución de los objetivos y por ende para su crecimiento en el mercado financiero.

4.10 INDICADORES FINANCIEROS

El código orgánico monetario y financiero establece que todas las instituciones que pertenecen al sistema financiero deberán aplicar indicadores financieros de liquidez, capital y patrimonio, además de los que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expida para cada tipo de entidad.

4.10.1 Liquidez.

Con este porcentaje medimos la capacidad de pagar sus compromisos a corto plazo si el resultado que arroje es mayor es positivo para la cooperativa.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total Depósito a Plazo}}$$

Liquidez amplia. Permite medir el nivel de recursos líquidos con los que cuenta la cooperativa para responder a los pasivos exigibles, si su porcentaje es alto es favorable.

$$\text{Liquidez Amplia} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Capital. Este indicador permite medir la capacidad de pagar sus compromisos y al mismo tiempo satisfacer las contingencias e incertidumbre

$$\text{Capital} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Patrimonio. Este indicador permite conocer el nivel de patrimonio de la cooperativa en relación a sus activos, si su resultado es mayor es mejor.

$$\text{Patrimonio} = \frac{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}{\text{Total de Activos}}$$

Riesgo crediticio. Permite conocer el riesgo que presenta la cartera de crédito y mide las posibilidades de no poder recuperarla por el incumplimiento de los socios.

Las razones de morosidad ayudan a conocer el porcentaje de las cuotas vencidas y que no han sido canceladas

Razones de Morosidad = Cartera Vencida

Cartera Total

4.11 FUNCIONES

4.11.1 Niveles de la estructura organizacional

- a. Alta dirección: La alta dirección de la cooperativa constituye la asamblea general de socios o de representantes, el consejo de administración, el consejo de vigilancia y gerencia.
- b. Nivel asesor: Lo integran el asesor jurídico o abogado u otro profesional de derecho que ofrece asistencia legal, el cual garantiza que las acciones de la cooperativa se efectúen en concordancia a las leyes.
- c. Nivel de control: Está integrado por auditoría interna y externa cuando sus activos superen los USD\$ 5'000 000.00. Caso contrario contarán con las auditorías que crea necesarias el consejo de administración de conformidad a la normativa vigente del sistema financiero nacional.
- d. Nivel ejecutivo: Está integrado por la gerencia y los distintos jefes departamentales.
- e. Nivel de apoyo: Está integrado por la secretaría general.
- f. Nivel operativo: Está integrado por los diferentes departamentos como el de administración, contabilidad, inversiones y de créditos.

4.12 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

4.12.1 Asamblea general

- a. Finalidad: Es el órgano máximo de gobierno de la cooperativa, sus decisiones deberán ser acatadas por todos los socios y demás órganos siempre y cuando no vayan contra ley. La asamblea general analiza, evalúa, supervisa y sanciona la operabilidad de la institución.
- b. Funciones generales: En concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria obedecerá a las siguientes funciones:

- Conocer, resolver, reformar y aprobar el estatuto social de la cooperativa el que a su vez entrará en vigencia al ser aprobados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; así como también el Reglamento Interno y el de elecciones.
- Elegir a los miembros de administración y vigilancia, así mismo como removerlos incluido el gerente cuando exista causa justa con el respaldo de la votación de más de la mitad de sus integrantes.
- Cuando crea conveniente efectuar una auditoría interna o externa nombrará a los auditores presentando a consideración del consejo de vigilancia.
- Analiza, aprueba y rechaza los estados financieros, así como los informes del consejo de administración, en caso de que se rechacen implica automáticamente la remoción de los directivos responsables así mismo con la mitad de los votos de los integrantes.
- Decidir respecto de los excedentes de la cooperativa de conformidad con la ley.
- Conocer y aprobar el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto presentado por el consejo de administración.
- Analizar y delimitar el número y el valor mínimo de aportaciones que deben suscribir y pagar los socios.
- Considerar, acordar y aprobar la división, fusión, transformación, disolución y liquidación de la cooperativa.
- Analizar, verificar y aprobar el reglamento de dietas, viáticos, movilización y otros gastos de representación, los cuales no podrán exceder el 10% del presupuesto en gastos de administración.
- Conocer las remuneraciones de ingresos que perciban el gerente y los ejecutivos de la organización.
- Analizar y autorizar sobre la adquisición, enajenación y baja de los bienes muebles, así como también la contratación de bienes o servicios.

Además de los lineamientos establecidos en la ley, Reglamento Interno y estatutos de la cooperativa.

4.12.2 Consejo de administración

- a. Finalidad: Es el órgano de dirección de la cooperativa, supervisa la gestión operacional en relación con los objetivos institucionales, para su desarrollo en el mercado financiero.

- b. Funciones generales: En concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria obedecerá a las siguientes funciones:
- Hacer cumplir los valores y principios cooperativos en observancia a lo establecido en la ley.
 - Sancionar a los socios y empleados que quebranten disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias.
 - Designar presidente, vicepresidente, gerente, secretario del consejo de administración y comisiones o comités, así como también tiene la facultad de removerlos por incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias.
 - Facilitar la adquisición de bienes muebles y servicios en concordancia al reglamento interno.
 - Estudiar y aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo de la cooperativa.
 - Conocer, analizar y resolver sobre los informes mensuales de la gerencia.
 - Coordinar sus funciones con los demás consejos o comisiones de la cooperativa en concordancia con la normativa vigente.
 - Aprobar los programas de capacitación y bienestar social para sus empleados con sus respectivos presupuestos.
 - Establecer el monto de las cauciones y los empleados que están obligados a rendirlas.
 - Presentar ante la asamblea general los estados financieros para su revisión y aprobación.
 - Establecer los reglamentos de administración y organización interna.
 - Analizar y planificar el funcionamiento de la cooperativa.
 - Acatar las demás disposiciones establecidas en la ley, Reglamento Interno y estatutos de la cooperativa.

4.12.3 Consejo de vigilancia

- a. Finalidad: Es el órgano de control de los actos autorizados por el consejo de administración y gerencia, salvaguarda los intereses de los socios y de la Cooperativa mediante acciones de control en las actividades operacionales, en cumplimiento a la normativa vigente del sistema financiero nacional.

- b. Funciones generales: En concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria obedecerá a las siguientes funciones:
- Controlar las actividades y operaciones económicas – administrativas de la cooperativa.
 - Vigilar que la contabilidad se ajuste a las normas vigentes del sistema financiero nacional.
 - Efectuar controles concurrentes y posteriores sobre la contratación de la cooperativa.
 - Realizar las funciones de auditoría interna en caso de que la cooperativa no supere los USD\$ 5'000 000.00 de activos.
 - Velar por el acatamiento de las recomendaciones de auditoría cuando se efectuó una en cumplimiento de la normativa vigente o por decisión del consejo de administración.
 - Presentar un informe sobre la razonabilidad de los estados financieros ante la asamblea general.
 - Informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre posibles riesgos que puedan afectar a la cooperativa
 - Realizar arqueos esporádicos cooperativa, con la finalidad de verificar su conformidad y respaldo.
 - Comunicar a la asamblea general sobre el cumplimiento de los planes operativos, presupuesto y resoluciones, además de verificar que los miembros del consejo de administración utilicen su puesto a beneficio propio e infrinjan las leyes y normas establecidas.
 - Se dará cumplimiento a las demás funciones establecidas en la ley, Reglamento Interno y estatutos de la cooperativa.

4.12.4 Gerencia general

- a. Finalidad: La gerencia general administra los recursos económicos, humanos y tecnológicos a través de políticas y técnicas para la mejor operacionalidad de la cooperativa.

- b. Funciones generales: En concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria obedecerá a las siguientes funciones:
- Representa legal, judicial y extrajudicial a la cooperativa en concordancia a la ley, reglamento y estatuto social.
 - Cumplir y hacer cumplir las decisiones tomadas por el consejo de administración y el consejo de vigilancia; así como también las políticas y objetivos.
 - Responder por las operaciones administrativas, operativas y financieras e informar cualquier eventualidad a consejo de administración.
 - Mantener un sistema de control interno adecuado y eficaz con la finalidad de que asegure la gestión operacional de la cooperativa.
 - Asistir obligatoriamente a todas las sesiones que realice el consejo de administración salvo disponga lo contrario, y a las del consejo de vigilancia cuando sea necesario.
 - Mantener actualizado el registro de los certificados de aportación de los socios.
 - Proporcionar información a los socios, directivos, empleados y al ente rector la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
 - Contratar, despedir y aceptar renunciaciones del personal en base a las políticas que determine el consejo de administración.
 - Vigilar, controlar y verificar que las transacciones financieras se registren oportunamente en concordancia con las leyes y normas emitidas para el sistema financiero nacional.
 - Dirigir al comité de crédito de la cooperativa.
 - Suscribir los cheques conjuntamente con la presidencia, de conformidad a lo que establece el estatuto.
 - Obedecer los lineamientos de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Reglamento Interno y Estatutos.
- c. Requisitos para el cargo
- Título profesional afín a actividades económicas-financieras.
 - Experiencia en gestión administrativa acorde al segmento de la cooperativa.
 - Capacitación en economía popular y solidaria.
 - Experiencia mínima de 2 años en la administración de instituciones financieras.
 - No encontrarse impedido en alguna prohibición establecida por la ley.

El gerente deberá rendir caución previa al registro de su nombramiento, y será contratado bajo el código civil. No podrá ejercer el cargo de gerente quien tenga calidad de cónyuge, conviviente o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos de la cooperativa.

4.12.5 Presidencia

- a. Finalidad: El presidente(a) coordina y ejecuta políticas administrativas y financieras, el presidente del consejo de administración y de la asamblea general ejercerá también el cargo de la presidencia.
- b. Funciones generales: En concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria obedecerá a las siguientes funciones:
 - Citar, dirigir y orientar las discusiones de la asamblea general y del consejo de administración.
 - En caso de empate en las votaciones realizadas por la asamblea general solucionar con su voto.
 - Asistir y presidir todos los actos que realice la cooperativa.
 - Suscribir los cheques conjuntamente con la gerencia, en concordancia con el estatuto si este así lo establece.

4.12.6 Comité de crédito

En concordancia con el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa estimo necesario la creación del comité de crédito.

- a. Finalidad: Analiza, revisa, evalúa, aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de los socios, en concordancia a las políticas de crédito y otras normas o leyes; estará integrado por dos empleados previa delegación del consejo de administración.
- b. Funciones Generales: EL Comité de crédito obedecerá las siguientes funciones:
 - Revisará y analizará las solicitudes de crédito de los socios para verificar su solvencia financiera, y emitirá un informe del mismo para conocimiento del consejo de administración y gerencia.
 - Presentar un informe mensual sobre su gestión al consejo de administración.

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del reglamento de crédito.
- Llevar un registro de los socios a los que se les ha otorgado créditos.
- Mantener un libro de actas del comité de crédito, detallando minuciosamente los créditos aprobados o rechazados e indicando las razones.
- Coordinar con gerencia asuntos relacionados con la actividad crediticia de la cooperativa.

4.12.7 Secretaria

- a. Finalidad: Apoyar en las funciones administrativas y financieras de la cooperativa, para facilitar la correcta operacionalidad.
- b. Función general: Apoyar a los diferentes departamentos, administrar el archivo, atender llamadas, coordinar la agenda del gerente, y presidente del consejo de administración y vigilancia.
- c. Tareas principales
 - Recibir toda la correspondencia e información de la cooperativa y proceder a su distribución previa sumilla de gerencia.
 - Realizar comunicaciones escritas interna y externamente autorizadas por gerencia, presidencia y consejos.
 - Cumplir y hacer cumplir normas, políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.
 - Atender al público brindando todo tipo de información de los servicios financieros que brinda la cooperativa.
 - Controlar los fondos de caja chica establecida por la cooperativa.
 - Obedecer y realizar actividades e instrucciones que le asignen los directivos, sin que estas vayan en contra de ley.

4.12.8 Contadora General

- a. Finalidad: Administra el sistema financiero y contable, efectuando los registros de las transacciones de la cooperativa, de conformidad con las normas, leyes, reformas emitidas para el sector financiero popular y solidario.
- b. Funciones generales: La contadora de la cooperativa debe realizar las siguientes funciones:

- Revisar y registrar las transacciones económicas y archivar su respaldo para futuras verificaciones la misma que deberá estar actualizada.
- Realizar los estados financieros en concordancia a los principios de contabilidad y normas vigentes.
- Realizar las conciliaciones bancarias para verificar su conformidad.
- Elaborar y presentar informes sobre el análisis financiero aplicando los indicadores respectivos para las instituciones del sistema financiero nacional.
- Elaborar los ajustes contables como depreciaciones, provisiones, revalorizaciones, etc.
- Realizar actualizaciones periódicas de las resoluciones o reformas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Legalizar los estados financieros de la cooperativa.
- Efectuar los pagos oportunamente al servicio de rentas internas

4.12.9 Auxiliar de Contabilidad

- a. Función general: Ejecuta funciones de apoyo a la contadora general en las operaciones financieras.
- b. Tareas principales
 - Revisar, controlar y archivar los estados financieros y documentación sustentadora.
 - Realizar los comprobantes de retenciones en relación a los porcentajes establecidos por el servicio de rentas internas.
 - Ayudar a la elaboración de roles de pago y planillas del IESS.
 - Elaborar los comprobantes en relación al cierre de caja e inversiones de la cooperativa.
 - Y las demás funciones y actividades que le encomiende la contadora general.

4.12.10 Departamento de caja

- a. Finalidad: Se encarga de organizar y aplicar políticas, normas y procedimientos de control para salvaguardar los recursos necesarios de la cooperativa; así como también prestar servicio de recepción, pagos de las diferente obligaciones, velando que la documentación que lo sustenta sea oportuna, custodia y entrega de valores.

b. Funciones:

- Desarrollar y establecer la administración de los recursos financiero de la cooperativa, en concordancia a las disposiciones legales vigentes para el sector cooperativo.
- Analizar y controlar que la documentación sustentadora del efectivo sea legal y verídica.
- Dirigir, coordinar y controlar las operaciones de caja y su correspondiente registro.
- Efectuar los cierres de caja diariamente al final de la jornada laborable.
- Remitir al departamento de contabilidad el informe diario del cierre de caja, para su correspondiente registro.
- Apoyar, controlar y coordinar al personal del departamento de caja.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas afines a las responsabilidades de su cargo.

4.12.11 Departamento de crédito

a. Finalidad: Supervisar, controlar y administrar las operaciones de crédito desde su aprobación hasta su liquidación; procurando mantener una cartera de créditos sana.

b. Funciones:

- Gestionar y efectuar el cobro oportuno de los créditos otorgados por la cooperativa.
- Vigilar que las condiciones pactadas de los créditos otorgados se cumplan mediante un seguimiento.
- Controlar y archivar la documentación correspondiente a los créditos otorgados.
- Mantenerse actualizado e informar a los empleados que pertenecen a este departamento en cuanto a las tasas máximas y mínimas para los créditos emitidas por la Junta de Políticas y Regulación Monetaria y Financiera.
- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cartera vencida, en base a las normas establecidas por la cooperativa.
- Analizar e investigar la información crediticia del socio para la otorgación del crédito.
- Mantener niveles bajos de riesgo crediticio, para lo cual se llevará un control sobre los créditos otorgados y de aquellos créditos con riesgos superiores.

4.12.12 Jefe de crédito

El jefe de crédito coordinará sus actividades y operaciones con el gerente, comité de crédito y demás departamentos afines.

a. Funciones:

- Es el responsable del departamento de créditos para lo cual organiza, planifica y controla las actividades realizadas en materia de crédito.
- Diseña y propone estrategias administrativas para el cobro de los créditos y recuperación de cartera.
- Analizar y revisar los documentos del socio, así como su solvencia financiera para la concesión del crédito.
- Comunicar y presentar al comité de crédito las carpetas de los socios aspirantes a créditos para que sean analizadas.
- Mantener actualizado el archivo de los créditos otorgados de manera que estén codificados para un mayor control y acceso a la información
- Mantener informado a gerencia sobre el estado y movimiento de la cartera de crédito.
- Seguimiento minucioso de los créditos con dificultades para su recuperación y establecer estrategias oportunas para su recuperación.
- Verificar y controlar los índices de morosidad y proponer estrategias para disminuirlos.

4.12.13 Oficial de crédito

a. Función:

Verifica, analiza y evalúa las solicitudes de crédito, determinando la solvencia de los socios y riesgos crediticios, de conformidad al reglamento de crédito de la cooperativa.

b. Tareas principales:

- Atender a los socios que soliciten información sobre los tipos de crédito, tasas de interés y plazos.
- Verificar y revisar el historial crediticio del socio, determinando la capacidad de pago del socio.

- Elaborar una carpeta con toda la documentación sustentadora para presentarla al comité de crédito para su análisis, calificación y concesión del crédito.
- Aprobada la concesión del crédito legalizará los documentos con las firmas correspondientes al socio, garante y cónyuge en caso de ser casado el solicitante del crédito.
- Notificar a los socios de los dividendos vencidos mediante los medios establecidos en el reglamento de crédito de la cooperativa.
- Realizar el seguimiento de los créditos riesgosos de la cartera de crédito y establecer estrategias para su cobro.
- Mantener actualizada la información del socio solicitante de crédito como datos y cantidades para cuadrar los registros contables.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas afines a las responsabilidades de su cargo.

CONCLUSIONES

1. Mediante el diseño del manual de control interno se propone un sistema de control interno que garantice el uso óptimo de los recursos con que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.
2. Se prescribió que las principales actividades administrativas y financieras realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., debe contar con un Manual de Control Interno, con la finalidad de establecer las directrices adecuadas para una correcta operacionalizar.
3. La cooperativa no ha diseñado una reingeniería de un manual de funciones para los diferentes departamentos, áreas y cargos razón por la cual se ha incluido en el manual de control Interno delimitando las funciones generales en concordancia a la estructura orgánica, Reglamento Interno, y normativa vigente para el sistema financiero nacional.
4. No se ha establecido plan para un monitoreo periódico que permita verificar el cumplimiento de las funciones, actividades y los controles internos de la cooperativa y vigilar la efectividad de los mismos, y detectar oportunamente deficiencias y corregirlas eficientemente

RECOMENDACIONES

Concluido con el trabajo de titulación me permito poner en conocimiento y consideración algunas alternativas encaminadas a la consecución de los objetivos institucionales de la cooperativa.

1. Que el consejo de administración considere la propuesta, la examine y obtenga su aprobación para que sea puesto en funcionamiento el Manual de Control Interno planteado herramienta que les permitirá llevar un control adecuado de las actividades y funciones de la cooperativa.
2. El manual de control Interno una vez aprobado y puesto en funcionamiento el auditor o el consejo de vigilancia contara con una base legal para el control de las diferentes actividades en ejecución y de esta manera plantear acciones correctivas a las falencias que se pudiesen detectar al ejecutar el control previo, concurrente o posterior.
3. Las funciones delimitadas serán puestas en conocimiento a todos los funcionarios y empleados con el propósito de que se ponga en práctica y sirva como guía para el eficiente desarrollo de las actividades diarias.
4. Se aconseja a los directivos realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de las funciones, actividades y los controles internos de la cooperativa y vigilar la efectividad de los mismos, para detectar oportunamente deficiencias y corregirlas eficientemente.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Cultural, S.A.
- Arens, A. Randal, E. & Mark, S. (2013). *Auditoría un Enfoque Integral*. 11ª Ed. Mexico: Pearson Educación.
- Estupiñán, G. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis en el informe Coso: 2ª ed.* Bogotá: ECOE Ediciones.
- Estupiñán, G. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fonseca, B. (2004). *Auditoria interna*. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis.
- Mantilla, A. (2005). *Control Interno: Informe COSO II*. 4ª Ed. Bogotá: ECOE ediciones.
- Rusenar, R. (1999). *Teoría General del Sistema de Control Interno*. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor
- Valencia, J. (2002). *Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos*. 3ª Ed. México: Cengage Learning
- Valencia, J (2012). *Como Elaborar y Usar Manuales los Manuales Administrativos*. México: Cengage Learning
- Ambrosone, M. (2007). *Ambiente de. Control. Evaluación de Riesgos. Actividades de Control. Información y. Comunicación.* Recuperado de: <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- CACECH. (2007). *Normativa.* Recuperado de: <http://coaceducadoreschimbora.fin.ec/>
- Secretaría de Relaciones Exteriores.* (2013) Recuperado de: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf.
- Sistemas de control interno.* (2005) Recuperado de: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/contaduria/4/1461.pdf>

Jaya, G. (2015). *Diseño Del Sistema De Control Interno Mediante El Coso II Para Pronto Casa Construcciones Cía. Ltda.* Título de Pregrado. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Recuperado de: <http://método COSO II. ESPE-019459.pdf>
18/12/2014

Gallardo, Y. (2016). *Diseño de un manual de control interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito con la aplicación práctica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabeli del Cantón Marcabeli Provincia de EL Oro.* Título de Pregrado. Universidad Nacional de Loja. Loja. Recuperado de:

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/.../Yuleysi%20Mabel%20Gallardo%20Vélez.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

- Objetivo:

Conocer detalladamente cada una de las actividades que se realizan en la cooperativa, para alcanzar sus objetivos, recursos, políticas, normas, controles y procedimientos necesarios para su ejecución.

Guía de entrevista:

1. La Cooperativa cuenta con un Manual de Control Interno.

.....
.....
.....

2. ¿Qué estrategias de control aplica a los empleados?

.....
.....
.....

3. ¿Usted cree que al implementar un Manual de Control Interno mejorará la gestión de la Cooperativa?

.....
.....
.....

4. ¿Existen métodos establecidos para comunicar políticas y procedimientos contables?

.....
.....
.....

5. ¿Realiza reclutamiento y selección de personal?

.....
.....
.....

6. ¿Existe rotación del personal?

.....
.....
.....

7. ¿Existen sanciones establecidas para el personal en caso de incumplimiento de actividades?

.....
.....
.....

8. ¿Existe un régimen de incentivos por cumplimiento de metas?

.....
.....
.....

9. ¿Cuenta con un programa de marketing para promocionar los servicios que ofrece la cooperativa?

.....
.....
.....

10. ¿La cooperativa posee un respaldo en digital y físico de la información contable, esta se encuentra fuera de las instalaciones?

.....
.....
.....

11. ¿La Cooperativa tiene asegurados a los activos?

.....
.....
.....

12. ¿Existen políticas claramente definidas en cuanto al registro, custodia y al control de inventarios de activos?

.....
.....
.....

13. ¿Los activos de la cooperativa en encuentran codificados?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Encuesta dirigida a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

- Objetivo:

Conocer detalladamente cada una de las actividades que se realizan en la cooperativa, para alcanzar sus objetivos, recursos, políticas, normas, controles y procedimientos necesarios para su ejecución.

Cuestionario

1. ¿Usted conoce la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.? Sí () No ()
2. ¿Usted conoce los objetivos institucionales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito? Sí () No ()
3. ¿Usted conoce la estructura organizacional que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.? Sí () No ()
4. ¿Usted tiene conocimiento que un Manual de Control Interno en la cooperativa? Sí () No ()
5. ¿Usted conoce si la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Reglamento Interno? Sí () No ()
6. ¿Usted cumple a cabalidad lo establecido en el Reglamento Interno? Sí () No ()
7. ¿Conoce usted si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Posee un Manual de Funciones? Sí () No ()
8. ¿Cree usted que el diseño de un Manual de Control Interno es necesario y beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. ? Sí () No ()
9. ¿Existe políticas establecidas para comunicar disposiciones y procedimientos? Sí () No ()
10. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.se realiza algún tipo de control interno? Sí () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Encuesta dirigida a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” LTDA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

▪ Cuestionario

1. ¿Cómo los Califica a los servicios que presta la cooperativa?
Excelente ()
Muy Bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()
2. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios que brinda la cooperativa?
Si () No ()
3. ¿Le gustaría que la cooperativa incremente nuevos servicios? Si () No ()
4. ¿Cree Ud. que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos? Si () No ()
5. ¿Los intereses que ganan sus ahorros son liquidados oportunamente? Si () No ()
6. ¿Le satisface la atención que brinda el personal de la cooperativa? Si () No ()
7. ¿Recomendaría a otras personas asociarse a la CACECH? Si () No ()
8. ¿Qué tiempo es socio de la CACECH? 1 año () 2 años () 3 años () Otro ()
9. ¿Qué le llamo la atención para que decidiera ser socio de la CACECH?
Atención () Servicios () Organización () Otros ()
10. ¿Cómo califica Ud. la asesoría de crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.?
Totalmente satisfactoria () Parcialmente satisfactoria () Insatisfactoria ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN