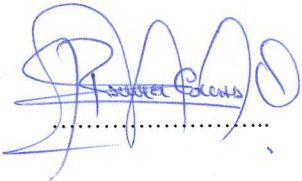
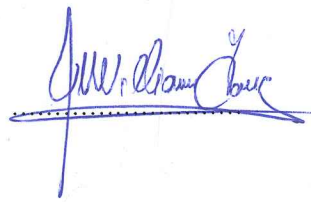


**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHOMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**  
**CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **SILVIA LILIANA NAIGUA CAJILEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación:

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 .....	2021-11-25
Ing. William Geovanny Yanza Chavez <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 .....	2021-11-25
Ing. María Auxiliadora Falconi Tello <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 .....	2021-11-25



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE  
PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**Trabajo de Titulación:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA:**

**SILVIA LILIANA NAIGUA CAJILEMA**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2021**



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE  
PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**Trabajo de Titulación:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: SILVIA LILIANA NAIGUA CAJILEMA**

**DIRECTOR: Ing. WILLIAN GEOVANNY YANZA CHÁVEZ**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2021**

© 2021, Naigua Cajilema Silvia Liliana

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **SILVIA LILIANA NAIGUA CAJILEMA**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de noviembre del 2021.

Silvia Liliana Naigua Cajilema  
**C.I.: 1205475559**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza en este largo camino, por tanto, amor. A mis queridos padres que desde el cielo me acompañan, lucharon tanto porque cumpliera mi sueño, se me fueron muy pronto, pero siguen conmigo en mi pensamiento y en mi corazón gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de tener fe porque Dios siempre está conmigo. A mi amado hijo Dylan, porque eres mi fuente de inspiración, mis ganas de salir adelante, por tu amor y paciencia, por muchos momentos juntos que tuvimos que sacrificar y hoy cumplimos ese sueño, te amo. A mi querido esposo Rodrigo, por su paciencia, su amor y el ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

Silvia

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero hacer extensivo mi agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por intermedio de la Facultad de Administración de Empresas en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, al darme la oportunidad de formarme como profesional en tan prestigiosa institución, brindándome todos los recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo una de mis metas. También quiero exteriorizar mi agradecimiento profundo a quienes han dirigido mi trabajo de titulación, al Ingeniero William Geovanny Yanza Chávez como director y a la Ingeniera María Auxiliadora Falconi Tello como Miembro; docentes que con su capacidad y profesionalismo me han guiado a la culminación de este proceso tan importante. Brindo mi agradecimiento a todos los docentes, compañeros y demás personas que han sido parte muy valiosa del día a día en las aulas de clase y en los momentos difíciles que el proceso mismo conlleva, gracias a todos.

Silvia

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....	7
1.1. Control interno.....	7
1.1.1. <i>Objetivos de control interno</i> .....	7
1.1.2. <i>Coso III</i> .....	8
1.1.3. <i>Componentes del control interno</i> .....	10
1.1.4. <i>Principios de control interno</i> .....	13
1.2. Código de ética.....	16
1.3. Organigrama.....	17
1.4. Manual de Funciones.....	18
1.4.1. <i>Manual de procesos y procedimientos</i> .....	19
1.4.2. <i>Diagramas de flujo</i> .....	19
1.5. Gestión administrativa.....	22
1.6. Marco conceptual.....	22
1.6.1. <i>Manuales</i> .....	22
1.6.2. <i>Procedimientos</i> .....	23
1.6.3. <i>Proceso</i> .....	23
1.7. IDEA A DEFENDER.....	23

### CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 Enfoque de investigación.....	24



2.2	Nivel de investigación .....	24
2.3	Diseño de investigación .....	24
2.4	Tipo de estudio.....	25
2.5	Población y muestra .....	25
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación .....	26
2.6.1	<i>Métodos de investigación</i> .....	26
2.6.2	<i>Técnicas de investigación</i> .....	26
2.6.3	<i>Instrumentos de investigación</i> .....	27

### CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	28
3.1	Interpretación de los resultados .....	28
3.2	Tema de la propuesta .....	40
3.3	Contenido de la propuesta .....	40
3.3.1	<i>Información general de la cooperativa</i> .....	42
3.3.2	<i>Evaluación inicial</i> .....	45
3.3.3	<i>Componente entorno de control</i> .....	55
3.3.4	<i>Evaluación al riesgo</i> .....	66
3.3.5	<i>Actividades de Control</i> .....	69
3.3.6	<i>Información y comunicación</i> .....	86
3.3.7	<i>Sistema de seguimiento y control</i> .....	89

CONCLUSIONES.....	102
-------------------	-----

RECOMENDACIONES .....	103
-----------------------	-----

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 – 3:</b> Datos generales de la cooperativa .....	42
<b>Tabla 2 - 3:</b> Manual de funciones del contador .....	57
<b>Tabla 3 - 3:</b> Manual de funciones de auxiliar contable .....	59
<b>Tabla 4 - 3:</b> Mapa de riesgos .....	67
<b>Tabla 5 - 3:</b> Proceso de adquisición.....	72
<b>Tabla 6 - 3:</b> Proceso de recepción.....	75
<b>Tabla 7 - 3:</b> Proceso de actas de entrega y recepción.....	77
<b>Tabla 8 - 3:</b> Proceso de constatación física.....	79
<b>Tabla 9 - 3:</b> Proceso de depreciación de los activos fijos .....	81
<b>Tabla 10 - 3:</b> Proceso de dada de baja. ....	83
<b>Tabla 11 - 3:</b> Proceso de mantenimiento .....	85
<b>Tabla 12 - 3:</b> Información interna.....	87
<b>Tabla 13 - 3:</b> Información externa.....	88
<b>Tabla 14 - 3:</b> Evaluación del proceso de adquisición .....	90
<b>Tabla 15 - 3:</b> Evaluación de proceso de recepción .....	92
<b>Tabla 16 - 3:</b> Proceso de evaluación de actas de entrega y recepción.....	94
<b>Tabla 17 - 3:</b> Proceso de evaluación de constatación física.....	95
<b>Tabla 18 - 3:</b> Proceso de evaluación de depreciación de los activos fijos.....	97
<b>Tabla 19 - 3:</b> Proceso de evaluación de dada de baja. ....	98
<b>Tabla 20 - 3:</b> Proceso de evaluación de mantenimiento.....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 - 1:</b> Objetos del control interno.....	8
<b>Gráfico 2 - 1:</b> Características del entorno de control.....	10
<b>Gráfico 3 - 1:</b> Características de la información y comunicación.....	11
<b>Gráfico 4 - 1:</b> Beneficios del código de ética.....	16
<b>Gráfico 5 - 1:</b> Clasificación de los organigramas estructurales.....	16
<b>Gráfico 6 - 1:</b> Elementos de un manual de funciones.....	17
<b>Gráfico 7 - 1:</b> Objetivos de los manuales de procedimientos y procesos.....	18
<b>Gráfico 8 - 1:</b> Símbolos de los diagramas de flujo.....	20
<b>Gráfico 1 – 3:</b> Políticas del sistema solidario.....	27
<b>Gráfico 2 – 3:</b> Organigrama estructural.....	28
<b>Gráfico 3 – 3:</b> Acciones correctivas.....	29
<b>Gráfico 4 – 3:</b> Manual de procesos y procedimientos.....	30
<b>Gráfico 5 – 3:</b> Problemas de gestión.....	31
<b>Gráfico 6 – 3:</b> Evaluación a las áreas de la cooperativa.....	32
<b>Gráfico 7 – 3:</b> Políticas de gestión.....	33
<b>Gráfico 8 – 3:</b> Procesos internos.....	34
<b>Gráfico 9 – 3:</b> Niveles de gestión.....	35
<b>Gráfico 10–3:</b> Control interno y gestión administrativa.....	36
<b>Gráfico 11- 3:</b> Contenido de la Propuesta.....	39
<b>Gráfico 12 - 3:</b> Productos y Servicios.....	41
<b>Gráfico 13 - 3:</b> Organigrama Estructural.....	52
<b>Gráfico 14 - 3:</b> Proceso de administración de activos fijos.....	66
<b>Gráfico 15 - 3:</b> Proceso de adquisición.....	67
<b>Gráfico 16 - 3:</b> Proceso de recepción.....	69
<b>Gráfico 17 - 3:</b> Proceso de actas de entrega recepción.....	71
<b>Gráfico 18 - 3:</b> Proceso de constatación física.....	73
<b>Gráfico 19 - 3:</b> Proceso de depreciación de los activos fijos.....	75
<b>Gráfico 20 - 3:</b> Proceso de baja.....	77
<b>Gráfico 21 - 3:</b> Proceso de proceso de mantenimiento.....	79

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA**

**ANEXO B: MODELO ENTREVISTA**

**ANEXO C: FOTOS**

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo por objetivo diseñar un sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo, con el propósito de apoyar el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa. Para su ejecución se realizó una entrevista donde se identificó la problemática, la ausencia de procesos administrativos enfocados a la salvaguarda de los activos fijos. Se elaboró un marco teórico en base a la consulta bibliográfica de las variables definidas y para la obtención de información se empleó el enfoque mixto, de los tipos explicativo, descriptivo y de campo, apoyado en técnicas de recolección de datos como son la encuesta, entrevista y observación. En lo referente a la propuesta se inició con la presentación de la información general de la cooperativa, se aplicó la evaluación al sistema de control interno aplicando la metodología del COSO III mediante cual se obtuvo como resultado un nivel de confianza moderado del 63% y un nivel de riesgo medio del 36.80% centrándose el foco rojo principalmente en el componente evaluación de riesgos que pone en juego la estabilidad y liquidez institucional, además se definieron los responsables, funciones y políticas de los procesos de administración de los activos fijos, se construyó un mapa de riesgos, diagramas de flujo que apoyen al logro de objetivos. Se concluye que el COSO III permite una evaluación eficiente y eficaz del funcionamiento operativo institucional ya que abarca cinco componentes y 17 principios que fundamentan el desempeño de la institución por lo que se recomienda implementar la metodología de evaluación de control interno de manera trimestral a fin de determinar falencias que retrasen el cumplimiento de metas y obstaculicen el crecimiento institucional.

**Palabras clave:** <CONTROL INTERNO>, <ACTIVOS FIJOS>, <PROCEDIMIENTOS>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <FLUJOGRAMAS>.

  
09-05-2022



## ABSTRACT

The objective of this titling work was to design an internal control system for the San Miguel de Pallatanga Savings and Credit Cooperative, Chimborazo Province, with the purpose of supporting the improvement of administrative and operational management. For its execution, an interview was conducted where the problem was identified, the absence of administrative processes focused on the safeguarding of fixed assets. A theoretical framework was developed based on the bibliographical consultation of the defined variables and to obtain information, the mixed approach was used, of the explanatory, descriptive and field types, supported by data collection techniques such as the survey, interview and observation. Regarding the proposal, it began with the presentation of the general information of the cooperative, the evaluation was applied to the internal control system using the COSO III methodology, which resulted in a moderate confidence level of 63% and a average risk level of 36.80%, focusing the red light mainly on the risk assessment component that puts institutional stability and liquidity at stake, in addition, the managers, functions and policies of the fixed asset management processes were defined, a risk map, flow charts that support the achievement of objectives. It is concluded that COSO III allows an efficient and effective evaluation of the institutional operational functioning since it encompasses five components and 17 principles that support the performance of the institution, for which it is implemented, it recommends the internal control evaluation methodology on a quarterly basis in order to determine shortcomings that delay the achievement of goals and hinder institutional growth.

**Keywords:** <INTERNAL CONTROL>, <FIXED ASSETS>, <PROCEDURES>, <FUNCTION MANUAL>, <FLOW CHART>.



Firmado electrónicamente por:  
**RAFAEL INTY  
SALTO**



0672-DBRA-UTP-2022

**VIVIANA  
VANESSA  
YANEZ VALLE**

Digitally signed by  
VIVIANA VANESSA  
YANEZ VALLE

Date: 2022.04.25  
15:29:33 -05'00'

Lic. Viviana Yanez Ms.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de titulación tiene por tema: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. Para el desarrollo del documento se procedió a la elaboración de los siguientes capítulos:

Capítulo primero se incluyó los problemas, objetivos y los justificativos, adicionalmente se revisaron antecedentes investigativos donde se demuestra que es una investigación no experimental, se revisaron varios términos relacionados directamente con el tema propuesto, construyendo el marco teórico referencial.

Mientras que en el capítulo segundo define la metodología de investigación a ser aplicada, definiéndose un enfoque mixto, teniendo un nivel exploratorio, descriptivo y de campo, apoyado en métodos para la recolección de datos necesarios para la elaboración de un sistema de control interno.

En el capítulo tercero, se presentó la información general de la cooperativa, se aplicó una evaluación al sistema de control interno mediante el uso de cuestionario, por el método COSO III, posteriormente se elaboraron las herramientas administrativas de los cinco componentes del control interno, finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

## **Planteamiento del problema**

No obstante, la noción de control ha ido variando en las últimas décadas, pasando de una visión tradicional de tipo correctiva hacia una orientación más amplia que prioriza la necesidad de establecer sistemas de control preventivos. Además, la concepción de control depende mucho del contexto donde se ejecuta. El sistema de control interno contribuyó a constatar desviaciones entre lo previsto y lo realizado, mientras que, un enfoque más proactivo que promueve la prevención más que el juzgamiento de hechos pasados. Con base en esto, varios estudios a nivel internacional han planteado la necesidad de diseñar un sistema de control interno que promueva un adecuado manejo de los activos y registros contables empresariales.

Bajo este contexto, la presente investigación se aplicará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., la cual se encuentra ubicada en el Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo con su agencia en el Cantón la Troncal Provincia de Cañar, donde brinda sus servicios por medio de actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas. La institución cuenta con 29 personas en su nómina de empleados, mismos que están distribuidos en los cargos administrativos, de seguridad y servicios, logrando así cumplir con los requerimientos demandados para la atención a la ciudadanía. El balance general con el que dispone en el total de activos llega a los 9'808.374,17, total pasivo 6'927.395.30, patrimonio de 2'662.721,72 y un excedente del periodo 218.257,15 con corte a la fecha 31 de octubre del 2020.

Sin embargo, si bien esta Institución evidencia resultados positivos en el ámbito financiero, el manejo administrativo de los activos fijos tangibles no se encuentra bien estructurado lo cual se evidencia en ciertas falencias visibles como la inexistencia de registros actualizados, inexistencia de procedimientos para nuevas adquisiciones, ausencia de categorización y asignación de responsables; aspectos que pueden acarrear efectos negativos importantes en la gestión financiera y los procesos operativos; ya que, para alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en los procesos internos de una organización, es necesario establecer un sistema de control interno que permita obtener una visión más amplia y tomar acción ante los riesgos que se pueden presentar a través de acciones correctivas pertinentes.

## **Formulación del problema**

¿Con el diseño de un Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga mediante la elaboración de herramientas administrativas se generará mecanismos para mejorar la gestión administrativa operativa?



## **Sistematización del problema**

¿Se ha realizado una evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga para la determinación de las falencias que deben ser superadas con mecanismos para salvaguardar los recursos?

¿Se realizará un proceso de observación para plasmar los hechos principales que deben ser solucionados mediante la generación de herramientas administrativas?

¿Establecen las personas responsables de cada una de las acciones relacionadas con el manejo de los recursos de la cooperativa?

¿Cuentan con mecanismos de evaluación que permita la identificación de olas falencias que se den para tomar las medidas correctivas a tiempo?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo, para el mejoramiento de la gestión administrativa operativa.

### **Objetivos Específicos**

Analizar la información que fundamente el marco teórico del control interno en base a las diferentes citas bibliográficas con la finalidad de sustentar científicamente la investigación.

Determinar un marco metodológico con la aplicación de técnicas e instrumentos que permitan realizar un análisis y evaluación del sistema de control interno actual para identificar causas y riesgos dentro de la cooperativa

Diseñar un modelo de control interno que permita mejorar los niveles de eficiencia y eficacia dentro de la cooperativa.

## **Justificación**

### **Justificación Teórica**

La investigación se enmarca bajo los lineamientos generales del control interno, se consultó varias fuentes bibliográficas de los diferentes elementos necesarios para un sistema de control interno

donde se generen controles claves que permitan el cuidado de los bienes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

### **Justificación Metodológica**

Se definan los instrumentos metodológicos para la recolección y análisis de datos, así como para el diseño del sistema de control interno, los cuales pueden ser utilizados como referentes para la implementación de los modelos de gestión con el giro de negocio. Los beneficiarios directos del estudio será el personal que labora en la institución, así como el personal directivo. Por otra parte, los beneficiarios indirectos están constituidos por los socios o clientes de la Cooperativa, ya que, las mejoras en la eficiencia de los procesos internos, permiten contar con una estructura adecuada para mejorar los servicios ofertados.

### **Justificación Práctica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga tiene 24 años de operación en el sector financiero. En todo este tiempo no ha diseñado acciones que permitan el control de los activos fijos de la cooperativa pero que es necesario para cuidar los bienes y generar un nivel de confianza de la cooperativa.

Con base en esto, se plantea el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de los activos fijos de la organización a través del establecimiento de procesos contables y operativos que garanticen una gestión eficiente de estos recursos físicos. Además, permitirá a la institución estar preparada para continuar sus labores frente a cambios o circunstancias internas o externas.

### **Antecedentes de Investigación**

Para el desarrollo del trabajo de titulación se incluyen varios trabajos de titulación que fueron considerados como antecedentes investigativos:

Para Mayalica J (2017), en su trabajo de titulación con el tema: *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Pública "Museo Arqueológico y Centro Cultural de Orellana", del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.* (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Resumen:

El "Diseño de un sistema de control interno para la empresa pública "Museo Arqueológico y Centro Cultural de Orellana", del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana" tiene como fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de sus recursos. Para el cumplimiento del objetivo, se utilizó el método de evaluación de Control Interno COSO III, el

mismo que contiene los siguientes componentes: Ambiente de Control, Actividades de Control Interno, Valoración de Riesgos, Supervisión y Monitoreo; Información y Comunicación. Para cada uno de los componentes se procedió a aplicar cuestionarios a los funcionarios y personal administrativo los cuales permitieron medir los niveles de riesgo y confianza de cada una de las actividades y procedimientos implementados en la entidad. Con los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta que consiste básicamente el identificar las áreas críticas que requieren la implementación de normas y procedimientos de control interno mediante el uso de flujogramas, asignación de funciones y responsabilidades en los distintos niveles jerárquicos, como y también se elaboraron conclusiones y recomendaciones tendientes a fortalecer, mejorar y generar una cultura de previsión, responsabilidad, ética y solvencia profesional al momento de manejar recursos institucionales. Se recomienda al MACCO, utilizar la Estructura y Modelo de Gestión por procesos con la finalidad de generar altos niveles de eficacia en las operaciones abordadas por cada función. (pág. xii)

Paca V (2018), en su trabajo de titulación con el tema: *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016.* (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Resumen:

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016., con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, en relación al cumplimiento de objetivos al área de créditos y cobranzas. La investigación fue de tipo cualitativa, métodos deductivo y observación, técnicas como entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno método Coso III, se utilizó los 5 componentes y los 17 principios dando las siguientes deficiencias: el personal desconoce y no aplica la normas y políticas en lo relativo al código de ética, y de crédito y cobranza, no está debidamente capacitados y no fue sometido a un proceso de selección, no se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos, por tal motivo se ha incrementado el nivel de morosidad, desconoce los riesgos a los cuales está expuesta, ni como valorarlos ni un plan de remediación, presenta un índice de rentabilidad bajo, porque no se ha podido recuperar los créditos otorgados a los socios/as, no se analiza la capacidad de pago y no se verifica la información. Se recomienda socializar el código de ética y dar a conocer la normativa interna como externa, capacitar en todas las áreas, implantar el sistema de Control Interno de tal manera que le permita la obtención de información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos (pág. xii).

Según Guamán J (2019), en su trabajo de titulación con el tema: *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para la Hostería La Andaluza Asociados, cantón Guano, provincia de Chimborazo* (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Resumen:

El presente trabajo de investigación, está enfocado al diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para la Hostería La Andaluza Asociados, cantón Guano, provincia de Chimborazo, tiene como propósito reducir y mitigar los riesgos empresariales, por otra parte, ayudar a la alta dirección a tomar decisiones gerenciales acertadas para la consecución de los objetivos estratégicos. Previo al desarrollo del sistema de control interno, fue necesario hacer una visita preliminar a la Hostería, posteriormente se aplicó una encuesta al personal de la empresa hotelera, entrevista al Gerente y cuestionarios de control interno con sus respectivos componentes, principios y enfoques bajo la metodología del COSO III, lo cual permitió identificar una serie de deficiencias organizacionales, tales como: inexistencia de un control en las actividades administrativas, financieras y operativas, ausencia de un código de ética que guíe el comportamiento del personal, desactualizada estructura organizacional, complementado con la falta de una planificación estratégica, además, carece de manual de funciones, procedimientos y reglamento interno. Con lo antes expuesto, se procedió a la elaboración del sistema de control interno que incluye: manual de funciones y de procedimientos, programas de comunicación interna y capacitación e indicadores de gestión. Por lo tanto, se recomienda a la máxima autoridad de la empresa hotelera su implementación, a fin de fortalecer y mejorar la gestión operativa de los servicios hoteleros en función de optimizar los recursos empresariales, más allá de asegurar el mejoramiento continuo y la calidad del servicio. (pág. xii)

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

#### 1.1. Control interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

1- Eficacia y eficiencia de las operaciones.

2-Fiabilidad de la información financiera.

3-Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018, págs. 269 - 270).

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

El control interno es un conjunto de acciones debidamente presentados para que sean empleados por los funcionarios de cualquier institución, emiten controles claves que pueden ser verificados o procesados dentro de posteriores evaluaciones o exámenes dirigidos por personal competente a fin de medir los niveles de confianza y riesgo del sistema de control interno (Acosta M, 2020).

##### *1.1.1. Objetivos de control interno*

El Control interno es el proceso realizado por los directivos de la organización y todo su personal, delineado para proporcionar seguridad razonable y conseguir los objetivos de la empresa. Dicho de otro modo, se puede decir que el control interno es el conjunto de políticas, procedimientos,

principios y métodos coordinados y ejecutados por la dirección para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de los procedimientos y la realización de procesos que permitan alcanzar las metas y objetivos planificados con la finalidad de asegurar los recursos creando confiabilidad para la toma de decisiones (Calle, Narvaéz, & Erazo, 2020. pág. 433).

Operativos	Información	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Están orientados al desarrollo de la eficiencia con respecto a las actividades de la organización, incluyen los rendimientos operacionales y financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Están relacionados con la documentación financiera y no financiera, a nivel interno y externo, contempla aspectos contables y de transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se enfocan al acatamiento de la normativa y regulaciones que debe ejecutar la organización.</li> </ul>

**Gráfico 1 - 1:** Objetivos del control interno

**Fuente:** (Calle, Narvaéz, & Erazo, 2020, pág. 433)

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

Existen tres tipos de objetivos del sistema de control interno, el primero se refiere a las operaciones que desarrollan dentro de la cooperativa en términos de eficiencia y eficacia, en lo referente a la información que genera debe ser confiable para la toma de decisiones y procurando el cumplimiento de la normativa legal.

### 1.1.2. Coso III

COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento. A nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas. Actualmente, existen el COSO 3 (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018pág. 272).

El Marco Integrado de control interno, conocido como COSO (Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway). Este modelo se enfoca en el control y mejoramiento interno del gobierno corporativo, es decir, en un manejo óptimo de los recursos públicos o privados; proporciona eficiencia y eficacia en la toma de decisiones operacionales; fiabilidad financiera de la información, mediante el cumplimiento de normas y leyes establecidas, con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad aceptable (Calle, Narvaéz, & Erazo. 2020), con estos antecedentes, los beneficios considerados por el modelo ayudan a que cualquier entidad genere valor para los dueños o accionistas, y su permanencia a largo plazo, promoviendo la asignación de capital necesario, la prevención de fraudes y la sostenibilidad de la reputación corporativa. El ente gestor y responsable es la alta dirección y la administración, que para la planificación de un sistema CI, requiere establecer objetivos y metas que permitan a la organización evaluar sus puntos fuertes y débiles, así como las amenazas y oportunidades como una estrategia global.

**Objetivos operativos**, hacen relación al cumplimiento de misión y visión de la organización, es decir, la efectividad y eficiencia operacional, financiera, de productividad, prácticas ambientales, calidad e innovación.

**Objetivos de información**, son la preparación y elaboración financiera y no financiera, tanto interna como externa de reportes para uso de la entidad y de los accionistas, abarcando aspectos de transparencia, confiabilidad, oportunidad, por políticas reguladoras de la entidad.

**Objetivos de cumplimiento**, hacen referencia a las regulaciones y leyes establecidas por la entidad. Los reportes que se requieren para evaluar el cumplimiento de los objetivos deben contener los siguientes requerimientos:

Tener relevancia.

Objetar representación exacta.

Límites de comparabilidad.

Destino de verificabilidad.

Oportunidad y Comprensibilidad (págs. 440 - 441).

El COSO es un modelo diseñado para la correcta aplicando de las actividades se desarrolló su primera versión con cinco componentes, una vez analizados se procede a la emisión de su segunda versión finalmente lo actualiza para la generación del COSO III, con sus cinco componentes: Entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistema de comunicación y sistema de seguimiento y control de los procesos.

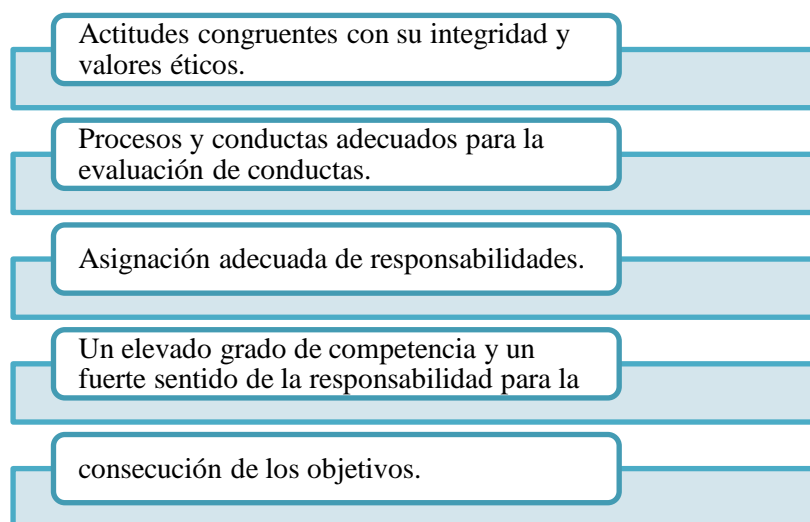
### 1.1.3. Componentes del control interno

Los componentes del control interno para Gonzales R (2018) son:

#### 1. Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.



**Gráfico 2 - 1:** Características del entorno de control

Fuente: (González, 2018)

Elaborado por: Naigua, L. 2021

#### 2. Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno



como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

### **3. Actividades de control**

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

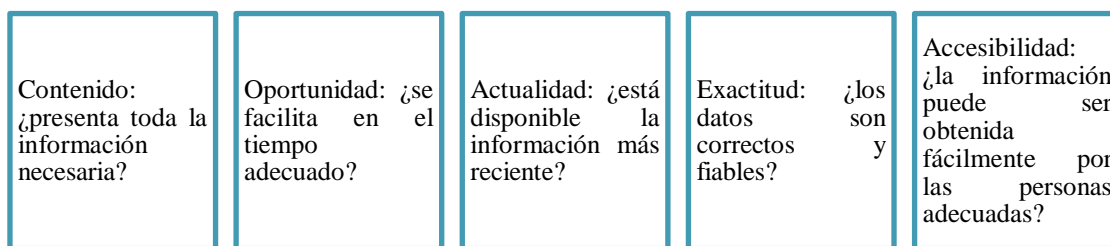
Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.

Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.

Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

### **3. Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:



**Gráfico 3 - 1:** Características de la información y comunicación

Fuente: (González, 2018)

Elaborado por: Naigua, L. 2021

## 5. Supervisión del sistema de control – monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad. Evaluaciones separadas.

Condiciones reportables.

Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control (págs. 15 - 19).

Mientras que Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez (2018), define los siguientes componentes:

**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. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos

**Evaluación de los riesgos:** su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración

**Actividades de control:** son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

**Información y comunicación:** son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

**Monitoreo:** las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación (págs. 274 - 276).

El COSO es un modelo diseñado para la ejecución de las actividades de manera ética, evitando los riesgos que pueden orillar a la desaparición de la empresa, definiendo acciones de control y responsables de cada uno de ellos, también se verifica el sistema de comunicación para determinar su confiabilidad, y finalmente se aplican procesos de seguimiento a los procesos internos.

#### ***1.1.4. Principios de control interno***

##### **Componente de Entorno de control**

**1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.** Establece el tono de la gerencia. la Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.

Establece estándares de conducta. La integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.

**2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.**

Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.

**3. La dirección establece con la supervisión del Consejo,** las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos

**4. La organización demuestra compromiso** para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización. Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

**5. La organización define las responsabilidades** de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario (Gonzales R. 2018).

#### **Componente. Evaluación de riesgos**

**6. La organización define los objetivos** con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados, objetivos operativos, operativo y financiero y de cumplimiento

**7. La organización identifica los riesgos** para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.

**8. La organización considera la probabilidad de fraude** al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.

**9. La organización idéntica y evalúa** los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. Evalúa cambios en el ambiente externo. El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera (Gonzales R. 2018).

**Componente: Actividades de control**

**10. La organización define y desarrolla actividades de control** que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

**11. La organización define y desarrolla actividades de control** a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos. Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.

**12. La organización despliega las actividades de control** a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.

Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones (Gonzales R. 2018).

**Componente: Información y comunicación**

**13. La organización obtiene o genera y utiliza información** relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de la entidad.

**14. La organización comunica la información internamente**, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno

**15. La organización se comunica** con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

Se comunica con grupos de interés externos: los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas. Permite comunicaciones de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante (Gonzales R. 2018).

### **Componente Actividades de supervisión – monitoreo**

**16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones** continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.

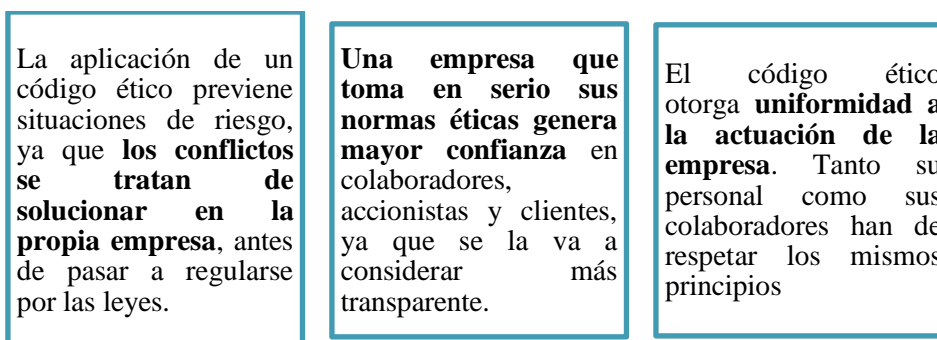
Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes. Considera tasa de cambio: la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes. Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.

**17. La organización evalúa y comunica** las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. Evalúa resultados: la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes. Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda (Gonzales R. 2018, págs. 20 - 33).

## **1.2. Código de ética**

Un código es una afirmación formal de los principios que definen los estándares del comportamiento específico de una compañía. Por lo general no contiene todas las normas implícitas del comportamiento del profesional, porque se sobreentiende que toda persona que llega a un grado de profesional posee cierta formación y criterio de lo que se debe o no se debe hacer durante su desempeño como profesional. La ética va más allá de las leyes vigentes. Es decir, que ciertas actividades de pueden ser consideradas legales, pero no por ello éticas. Por ejemplo,

el trabajo infantil puede ser legal en alguna parte del mundo (deseo que no) pero sin duda esta práctica es mala para la sociedad. Por tanto, el hecho de actuar conforme a la ley y los reglamentos establecidos es solo una parte del comportamiento ético (Fernández R.2011).



**Gráfico 4 - 1:** Beneficios del código de ética

Fuente: (Rodríguez, 2020)

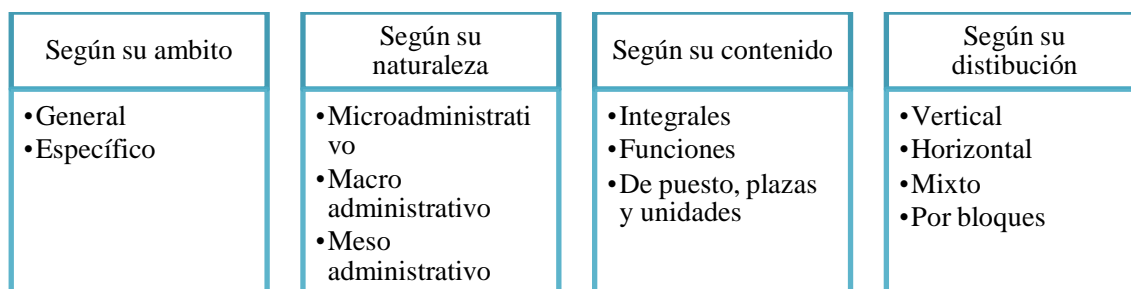
Elaborado por: Naigua, L.2021

El código permite normar el comportamiento de los empleados y de esta manera generar confiabilidad en la aplicación de los procesos, con la generación de sanciones y la definición de las conductas no desea se pretende evitar errores u omisiones que afecten la gestión administrativa y operativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

### 1.3. Organigrama

Según González A (2018), define: La organización de la estructura de la empresa es un elemento indispensable para coordinar cualquier proyecto empresarial. Para ello, es necesario conocer cuál es el organigrama de la empresa y el papel que desempeña cada uno de los miembros de la misma. En este sentido, resulta esencial el organigrama estructural.

La determinación de la estructura organizacional permite distinguir entre niveles de administración, características de cada puesto y perfil necesarios. Asimismo, contribuye a la división del trabajo.



**Gráfico 5 - 1:** Clasificación de los organigramas estructurales

Fuente: (Sánchez, 2012)

Elaborado por: Naigua, L. 2021

El organigrama estructural es una representación gráfica de los puestos de trabajo y las líneas jerárquicas con la finalidad de dar órdenes o recibirlas de la forma correcta, desde esta herramienta se direcciona los controles fijados en los manuales de procedimientos y procesos del sistema de control interno.

#### 1.4. Manual de Funciones

Documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla. También es un instrumento que establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta del personal o es un instrumento de trabajo que contienen el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas. Sus objetivos son:

Describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos.

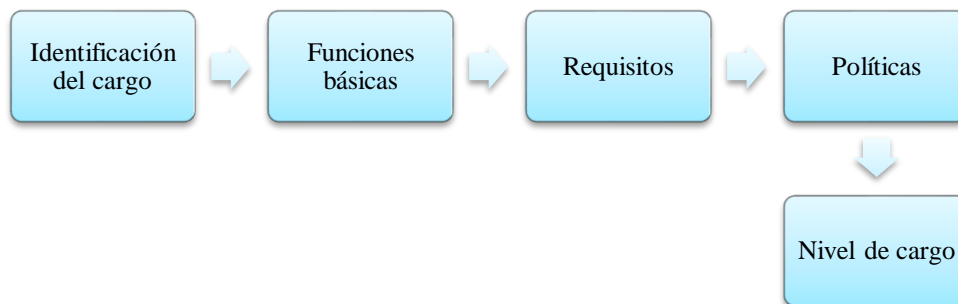
Facilitar el proceso de selección del personal.

Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

Establecer las funciones encomendadas a cada cargo.

Medio de integración y orientación al personal.

Proporcionar el aprovechamiento de los recursos humanos (Cárdenas H. 2015, págs. 2 - 5).



#### Gráfico 6 - 1: Elementos de un manual de funciones

Fuente: (Cárdenas, 2015, pág. 5)

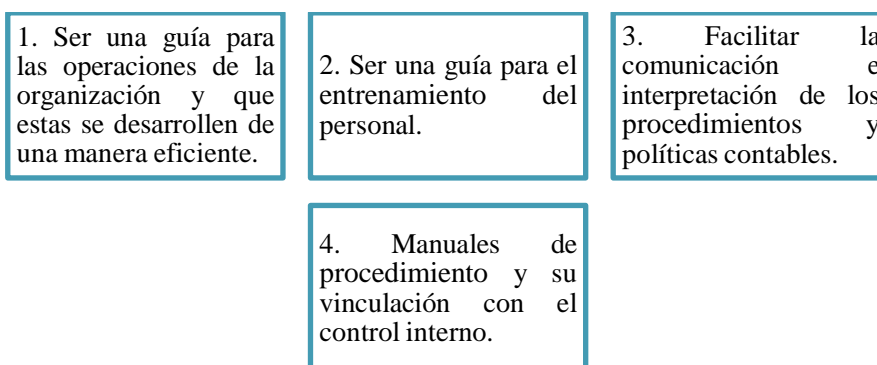
Elaborado por: Naigua, L. 2021

En manual de funciones es un documento donde se registran los puestos de trabajo con su respectiva misión, las actividades básicas a desarrollarse, los requisitos para ocupar este cargo, las políticas principales a manejar y la posición jerárquica en la organización.



### 1.4.1. Manual de procesos y procedimientos

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. También podemos decir que el manual de procedimientos es un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa. El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Vivanco M. 2017. pág. 249).



**Gráfico 7 - 1:** Objetivos de los manuales de procedimientos y procesos

**Fuente:** (Vivanco M. 2017. pág. 249)

**Elaborado por:** Naigua, I. 2021

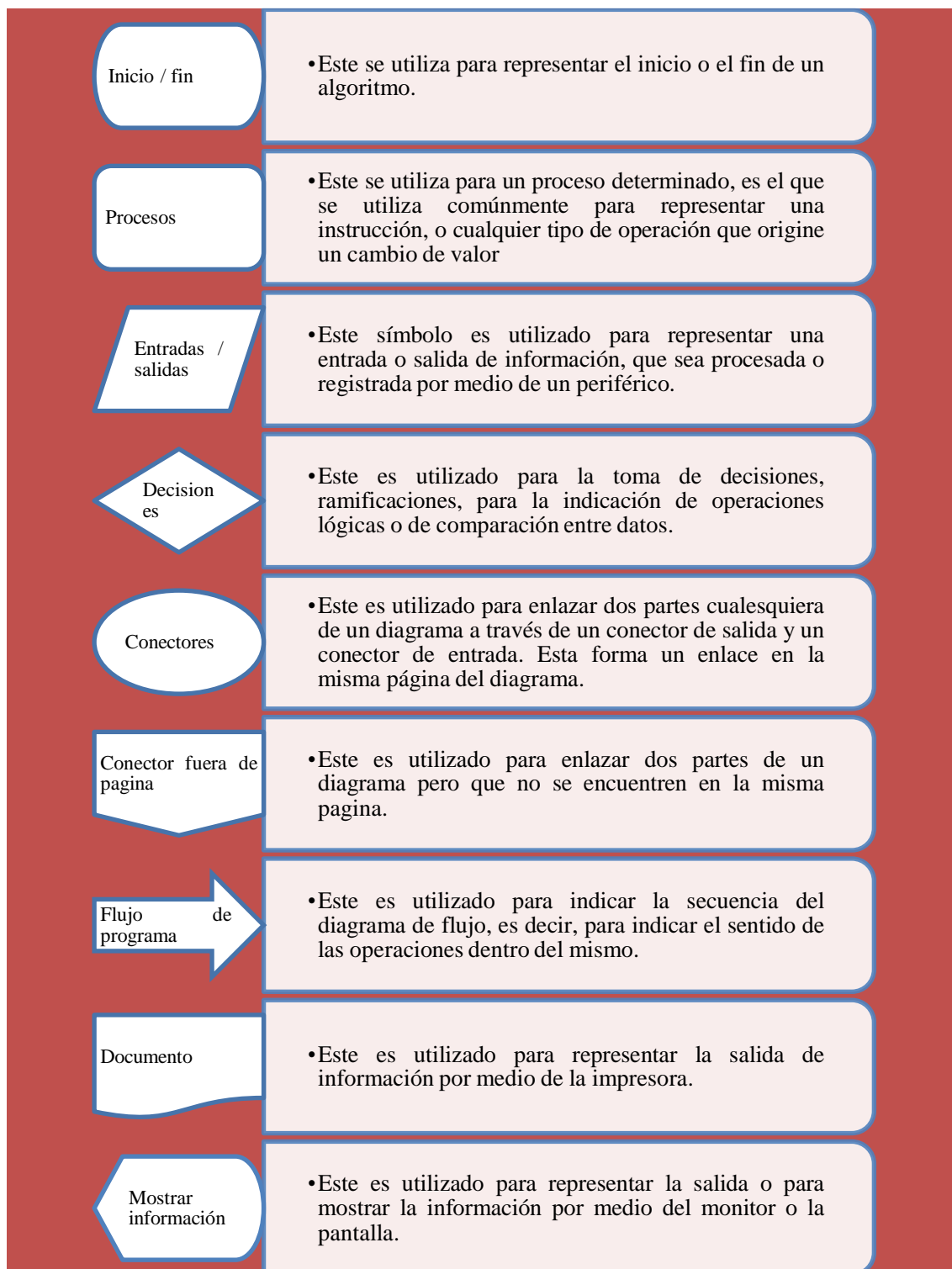
Los manuales de procesos y procedimientos tienen por objeto mejorar los resultados de la empresa, definiendo actividades para cada puesto de trabajo, se definen puntos críticos para el control y las evaluaciones para medir el grado de cumplimiento de cada uno de los pasos pactados en este documento.

### 1.4.2. Diagramas de flujo

Es un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas, es decir, es la representación gráfica de las distintas operaciones que se tienen que realizar para resolver un problema, con indicación expresa el orden lógico en que deben realizarse.

Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para hacer comprensibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi

universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a un patrón definido previamente. El diagrama de flujo representa la forma más tradicional y duradera para especificar los detalles algorítmicos de un proceso. Se utiliza principalmente en programación, economía y procesos industriales (Herrera A.2020. pág. 1).



**Gráfico 8 - 1:** Símbolos de los diagramas de flujo

**Fuente:** (Vivanco, 2017)

**Elaborado por:** Naigua L. 2021

## **1.5. Gestión administrativa**

La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados (Quiroga F. 2020).

Los beneficios de la gestión administrativa son:

### **Aumento de la productividad**

La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más optimizada y sencilla. La idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar en la eficiencia, retrasan la productividad.

### **Concentrarse en lo que realmente importa**

Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en los objetivos. Con una planificación bien ejecutada, estrategias definidas y un equipo productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposibles de alcanzar se hacen tangibles a corto, mediano y largo plazo.

### **Hacer más con menos**

Cuando se definen los indicadores y se diseñan las estrategias, todo esto refleja cómo los equipos pueden ahorrar dinero y encontrar maneras inteligentes de optimizar sus productos y servicios. Con una estructura más organizada, los problemas se ven y pueden ser arreglados de manera eficaz para complacer a los clientes y empleados.

La gestión administrativa define acciones para el cumplimiento de las metas, para lo cual se desarrollan herramientas administrativas que fortalecen a la institución con los controles claves para su posterior evaluación, dentro de los beneficios evidentes son el aumento de productividad, enfocarse en lo que realmente importa y hacer más con menos recursos empresariales.

## **1.6. Marco conceptual**

### **1.6.1. Manuales**

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema (Álvarez, 2006, págs. 23-24).

Así, encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología. Encontramos que en la compra de cualquier computadora, televisión, estéreo, lavadora,

refrigeradora, equipo electrónico y maquinaria en general, se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario, pueda aprender rápida y adecuadamente a usarlo, manejarlo y mantenerlo, logrando así llegar a ser rápidamente un “experto” (operativamente hablando).

### ***1.6.2. Procedimientos***

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos por escritos, además de asegurar la repetibilidad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado (Álvarez, 2006, pág. 35).

### ***1.6.3. Proceso***

Para satisfacer a sus clientes, una empresa debe contar siempre con procesos y sistemas que funcionen como lo quiere el cliente. Cualquier empresa, de las industrias de manufactura o de servicios, tiene procesos clave que debe realizar para atraer y retener clientes a quienes pueda vender sus productos o servicios. Entre los procesos comunes que realiza cualquier organización están la administración financiera; servicios a clientes; instalación y mantenimiento de equipos, control de la producción y del inventario; contratación, capacitación, supervisión, despido y pago de nómina de empleados; desarrollo de software, inspección, entrega de mejoramiento de productos y servicios. Los procesos funcionan en conjunto dentro de una organización para cumplir la misión y los objetivos estratégicos de la misma (Dummers, D. 2006. pág. 202).

## **1.7. IDEA A DEFENDER**

Con el diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo, se mejorará la gestión administrativa operativa.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1 Enfoque de investigación**

Para la elaboración de un modelo de sistema de control interno se sustentó en la investigación mixta debido a que se revisan actividades propias de la cooperativa que son plasmados en diagramas de flujos donde se puedan identificar las actividad, controles y responsables y la investigación cuantitativa debido a que se tabulan los datos generados en la encuesta aplicada a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

#### **2.2 Nivel de investigación**

##### **Explicativo**

En este tipo de investigación se puede conocer cómo se realizaron las actividades y cuáles serían las acciones correctivas considerando el entorno y los diferentes factores que influyen en los resultados actuales.

##### **Descriptivo**

La investigación descriptiva revisa y analizan todos los factores que influyen en la actualidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, contestando todas las interrogantes que se pueden dar en el proceso investigativo.

##### **De campo**

Indispensable para recabar información de primera mano que permite el diseño de diagramas de flujo de los procesos esenciales de la cooperativa, sobre todo los recabados en relación con la administración de los activos fijos de la institución financiera, procurando se adecuado uso y conservación.

#### **2.3 Diseño de investigación**

La elaboración de un modelo de sistema de control interno está sustentada en una investigación no experimental, se ha realizado en infinidad de ocasiones a nivel mundial, es un conjunto de acciones que se desarrollan para cuidar los recursos de la cooperativa, también es transversal

## 2.4 Tipo de estudio.

**Tabla 1 - 2:** Tipo de estudio

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	Según las fuentes de información para generar conocimiento	Documental: se revisarán los documentos propios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga para la determinación de las falencias que tiene la institución para dar solución mediante la elaboración de herramientas administrativas.
		De campo: mediante la observación directa se conocerá el funcionamiento y se generaran las herramientas necesarias para salvaguardar los recursos de la cooperativa.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

## 2.5 Población y muestra

Población es un conjunto de elementos que tienen aspectos comunes y que son evaluados dentro del trabajo de titulación, al ser una herramienta administrativa se considerara como beneficiarios directos a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, al ser un número mínimo no se requiere el cálculo de la muestra estadística.

**Tabla 2 - 2:** Población

Consejo Administración	7
Consejo de Vigilancia	3
Gerencia General	1
Área Financiera	2
Comisiones	2
Área Operativa	6
Área de Créditos	7

Área de tecnología	1
Total	29

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Naigua, L. 2021

## 2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1 Métodos de investigación

Los métodos de investigación a ser aplicados en el trabajo de titulación son:

**Método inductivo:** Parte de lo general a lo específico en la construcción de la teoría, se consultan varias fuentes bibliográficas el tema principal y los elementos necesarios para la puesta en marca en los siguientes capítulos.

**Método deductivo:** En método deductivo está relacionado directamente con el desarrollo práctico de los conceptos incluidos en el marco teórico referencial, los beneficiarios son los empleados de la cooperativa quienes tendrán herramientas puntuales para la ejecución de las actividades ordinarias procurando el cuidado de los bienes de la institución financiera.

**Método analítico:** Se analizan los hechos que se han dado dentro de la gestión de recursos de la cooperativa, a fin de dar soluciones mediante el desarrollo de diagramas de flujo de los procesos importantes relacionados con los activos fijos.

### 2.6.2 Técnicas de investigación

**Entrevista:** Se aplican a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga para en base a sus respuestas elaborar las herramientas administrativas para el manejo de los activos fijos que posee la institución financiera.

**Encuesta:** Es una técnica que permite recabar información de una población definida, determinándose un objetivo a ser alcanzado y parámetros para la aplicación de la misma, su resultado será incluido en el análisis de los resultados.



**Observación directa:** Es una herramienta principal de la investigación de campo, se obtiene información de manera directa y se plasma en un registro que posteriormente se incluyen en los diferentes mecanismos administrativos a fin de salvaguardar los recursos de la cooperativa.

### **2.6.3 Instrumentos de investigación**

**Guía de entrevista:** Es un conjunto de preguntas que tienen por objetivo direccionar las preguntas a los temas principales, procurando obtener información para la elaboración de las herramientas administrativas del modelo del sistema de control interno.

**Cuestionario:** Es un conjunto de preguntas que tienen un fin establecido, se aplicaron a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga diseñando las interrogantes a las variables del trabajo de titulación.

**Registro de observación:** Es un registro de los hechos que se dan podido observar mediante la visualización directa de los hechos que afectan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Interpretación de los resultados

Para la interpretación de los resultados se aplicó la encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga con los siguientes resultados:

#### CUESTIONARIO

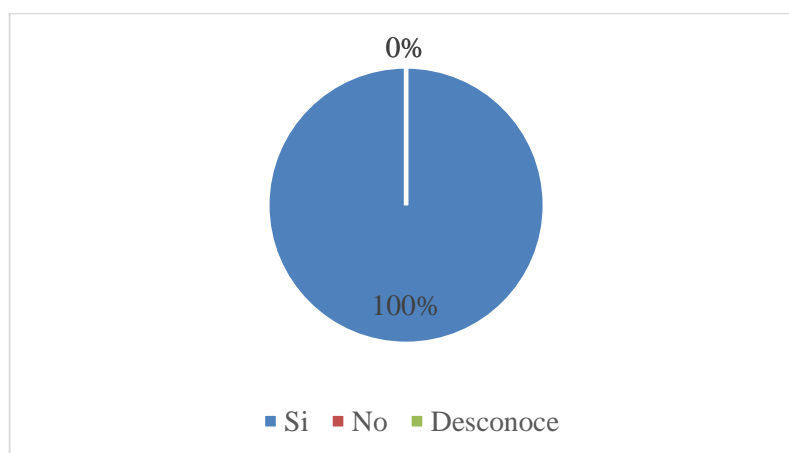
1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, es una institución del sistema financiero solidario que posee políticas claras para el manejo del personal?

**Tabla 1 - 3:** Políticas del sistema solidario

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	29	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 1 – 3:** Políticas del sistema solidario

Fuente: Investigación propia

### Análisis e interpretación:

Se pudo determinar que cuentan con políticas en base al sistema económico solidario con un 100% de respuestas positivas de los encuestados. Al estar regulada por la SEPS debe contar con dicha normativa que es revisada por el organismo de control para evitar consecuencias legales por el incumplimiento.

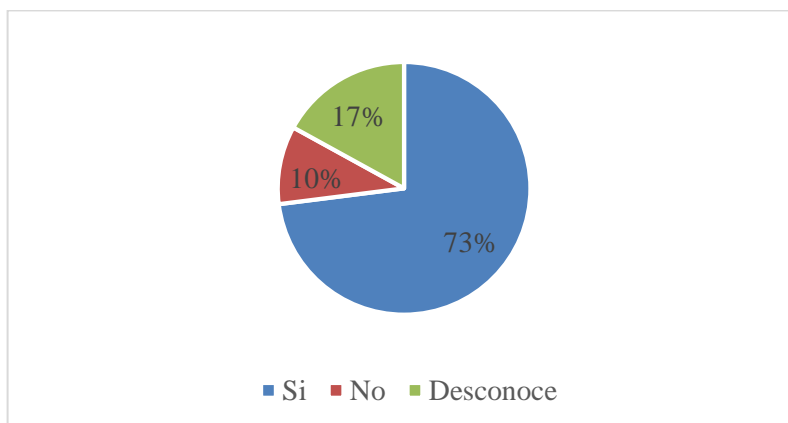
### 2. ¿Cuentan con un organigrama estructural definido donde se incluyan todos los puestos de trabajo?

**Tabla 2 - 3:** Organigrama estructural

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	21	73%
No	3	10%
Desconoce	5	17%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 2 – 3:** Organigrama estructural

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

### Análisis e interpretación:

Para el 73% de los encuestados se cuenta con un organigrama estructural donde se definen los puestos de trabajo y la posición jerárquica de cada uno de los empleados, mientras que el 17% dice que no ha pasado y el 10% dice desconocer de este particular. Para la mayoría de los encuestados existe una

estructura orgánica pues se ven reflejados dentro de ese documento, tanto su puesto de trabajo como línea jerárquica, pero existen empleados que dicen no conocer de este documento.

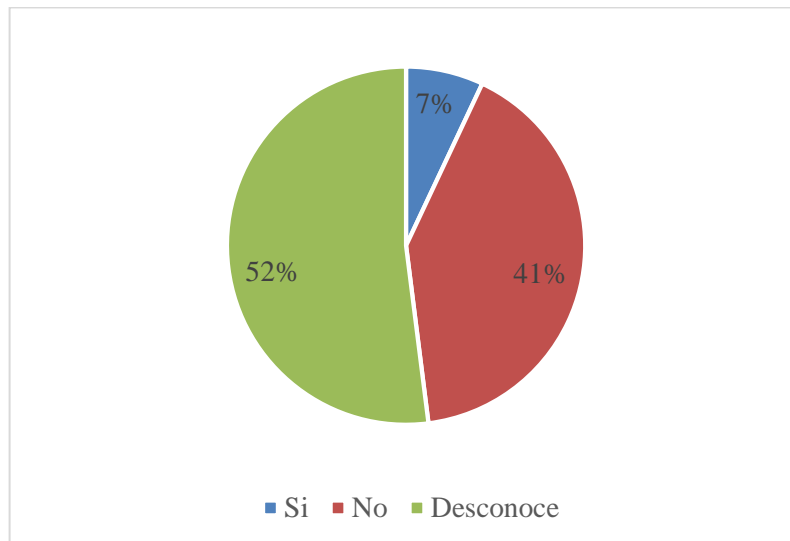
**3. ¿Se ha definido los riesgos que puede enfrentar la cooperativa para tomar acciones correctivas a tiempo?**

**Tabla 3 - 3:** Acciones correctivas

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	2	7%
No	12	41%
Desconoce	15	52%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 3 – 3:** Acciones correctivas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

**Análisis e interpretación:**

Para el 52% de los encuestados dicen desconocer sobre la aplicación de acciones correctivas a los problemas que han sido detectadas de manera formal, mientras que el 41% reconocen que no se toma acciones correctivas y solo el 7% dicen que se buscan soluciones a tiempo para evitar los grandes errores a la gestión administrativa y operativa. La mayor parte de los encuestados dicen no conocer o

simplemente desconocer si se aplican medidas correctivas a los riesgos que enfrente la cooperativa, dejando a la institución financiera en el limbo, afectando las operaciones que se desarrollando en su interior.

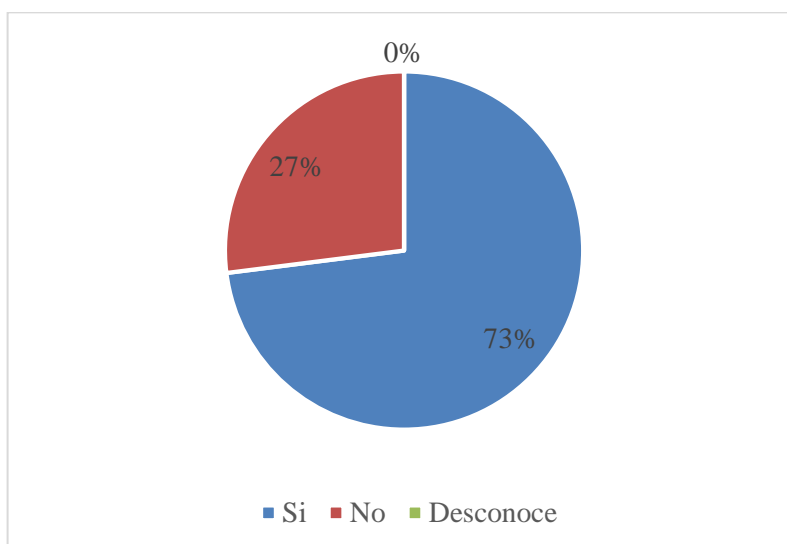
#### 4. ¿Para la realización de las actividades se cuenta con un manual de procesos y procedimientos?

**Tabla 4 - 3:** Manual de procesos y procedimientos

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	21	73%
No	8	27%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 4 – 3:** Manual de procesos y procedimientos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

#### **Análisis e interpretación:**

Para el 73% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, dice conocer de la existencia de manuales de procesos y procedimientos internos que permiten direccionar las acciones y los recursos, mientras que el 27% dice no contar con estas herramientas administrativas sobre este particular ya que para ellos sino esta actualizado no existe para su funcionamiento. Para el

funcionamiento de la cooperativa se define un manual de procesos y procedimientos donde se puedan definir las actividades y los puntos de control, el mismo que es entregado a los empleados para su aplicación, pero según los resultados presentados varios empleados no cuentan con ese documento.

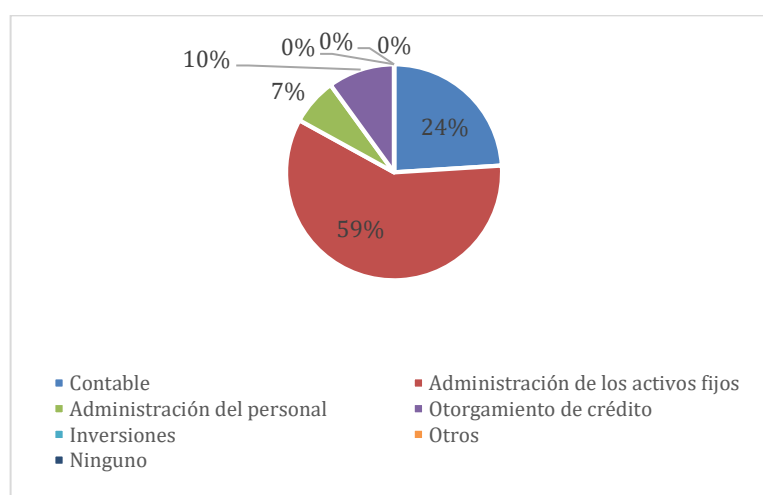
**5. ¿Se han presentado problemas en la gestión en las siguientes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga?**

**Tabla 5 - 3:** Problemas de gestión

Respuesta	Valor	Porcentaje
Contable	7	24%
Administración de activos fijos	17	59%
Administración del personal	2	7%
Otorgamiento de créditos	3	10%
Inversiones	0	0%
Otros	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 5 – 3:** Problemas de gestión

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

### **Análisis e interpretación:**

En base a las respuestas se pudo determinar que el 59% de los encuestados reconocen la existencia de problemas en la administración de los activos fijos, mientras que el 24% dice que existen inconvenientes en la contabilidad y el 10% dice que se encuentran errores en el proceso de otorgamiento de créditos y solo el 7% piensa que estas deficiencias están en la zona de administración del talento humano.

Cuando se preguntan sobre los problemas que se presentan en la cooperativa, existen varios de los cuales se destacan la poca o mala administración de los activos fijos, afectando el desarrollo de las actividades pues no se tiene control y cuando se requiere su uso no se puede emplearlos debidamente, seguido del proceso de otorgamiento de crédito que está regulado y se debe verificar su cumplimiento.

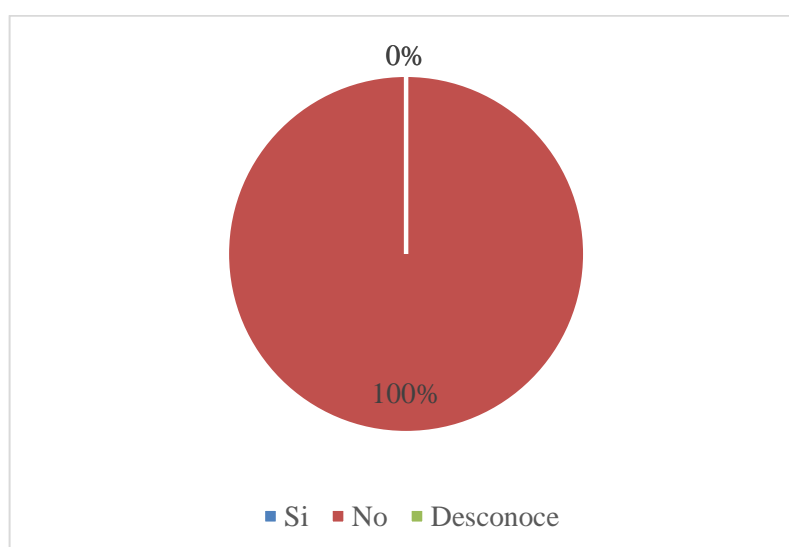
### **6. ¿Se han realizado evaluaciones para determinar las deficiencias de las áreas anteriores?**

**Tabla 6 - 3:** Evaluaciones a las áreas de la cooperativa

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	29	100%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 6 – 3:** Evaluación a las áreas de la cooperativa

Fuente: Investigación propia

### **Análisis e interpretación:**

Para el 100% de los encuestados no se evalúan los procesos internos de la cooperativa con la finalidad de generar controles o aplicar soluciones a los problemas encontrados a fin de generar confianza en los sistemas de control interno y por ende en la gestión administrativa de la institución financiera.

Las personas responsables de la gestión de la cooperativa no aplican las acciones de supervisión y verificación debidamente afectando el cumplimiento de las tareas y sus objetivos.

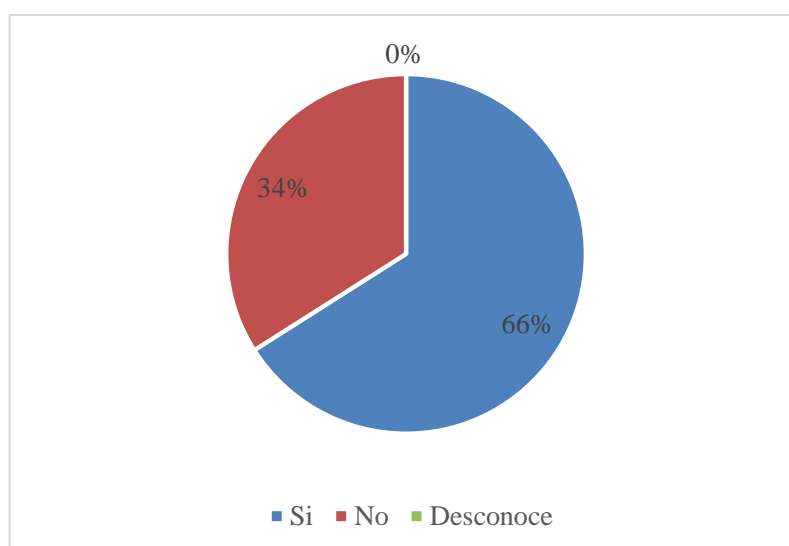
### **7. ¿Considera necesaria la definición de políticas que permitan mejorar la gestión?**

**Tabla 7 - 3:** Políticas de gestión

Respuesta	Valor	Porcentaje
Si	10	34%
No	19	66%
Total	29	100%

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 7 – 3:** Políticas de gestión

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



### **Análisis e interpretación.**

Para el 66% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga dice conocer de políticas de gestión que son aplicadas en todos los procesos internos de la institución financiera, mientras que el 34% dice no saber nada sobre la existencia de esta normativa que regula las actividades principales.

En vista de los errores presentados y la sensación de deficiencias internas que tienen los empleados de la cooperativa para ellos es importante la elaboración de una normativa que regule los puntos críticos que no tienen base legal a fin de aplicarlo y reducir el riesgo en la gestión.

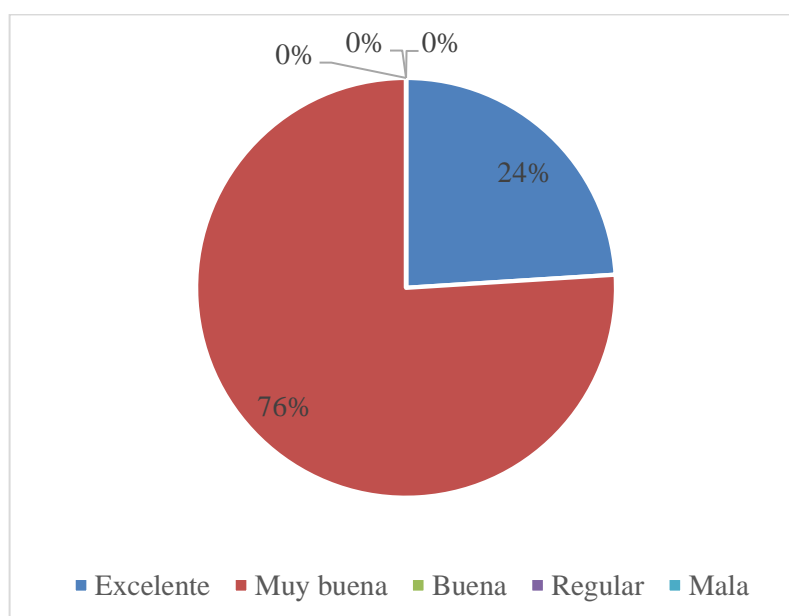
### **8. ¿Cómo calificaría los procesos internos de la cooperativa?**

**Tabla 8 - 3:** Procesos internos

<b>Respuesta</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	7	24%
Muy Bueno	22	76%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



### Gráfico 8 – 3: Procesos internos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

#### Análisis e interpretación:

Para el 76% de los encuestados dice que la gestión es muy buena, se generan acciones y se definen responsabilidades, mientras que para el 24% no se ha realizado acciones encaminadas a mejorar la gestión de la cooperativa y por ende consideran que la confianza es moderada.

La percepción de los procesos internos es muy buena para la mayoría se da por la generación de normativa interna en varios casos apoyado por procesos incluidos en el manual de procesos y procedimientos principalmente de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida.

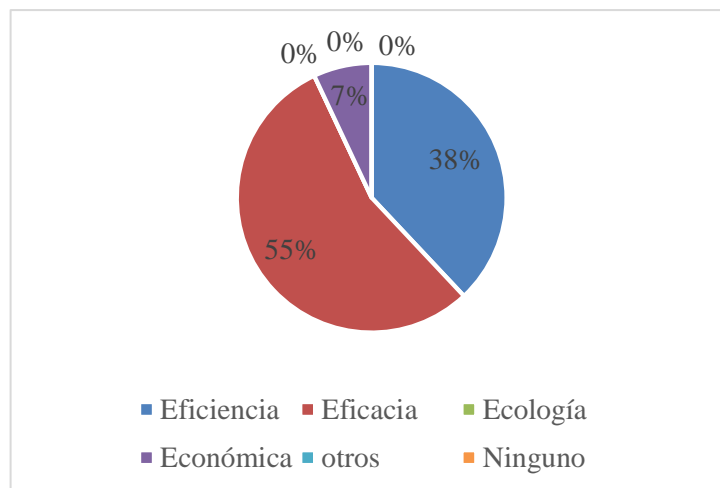
#### 9. ¿Para la determinación de los niveles de cumplimiento de los objetivos cuales indicadores de gestión se aplican?

Tabla 9 - 3: Niveles de gestión

Respuesta	Valor	Porcentaje
Eficiencia	11	38%
Eficacia	16	55%
Ecología	0	0%
Económica	2	7%
Otros	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	29	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 9 – 3: Niveles de gestión**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

### **Análisis e interpretación:**

Se preguntó sobre el cumplimiento de los objetivos dando las siguientes respuestas; el 55% dice que se cumple con eficacia los procesos, mientras que el 33% dice que se llegan a las metas sin cumplir con el presupuesto designado para este fin, solo el 7% considera el correcto uso de los recursos económicos de la cooperativa. Para los empleados de la cooperativa se mide el nivel del cumplimiento en base al indicador de eficacia, y eficiencia, aspectos que son definidos para el personal operativo de otorgamiento, recuperación y captación de recursos.

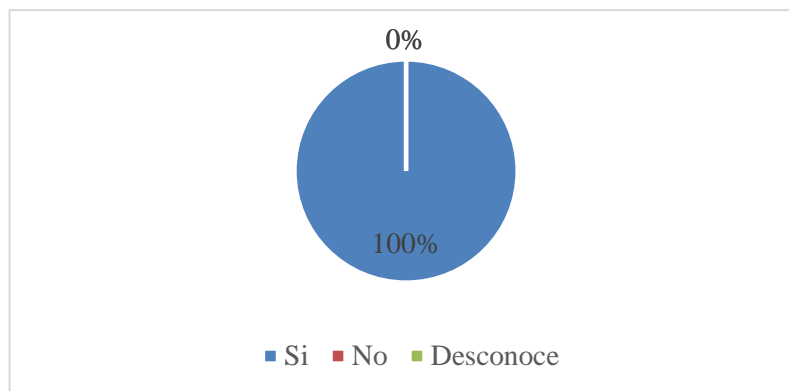
### **10. ¿Considera usted necesario el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa operativa?**

**Tabla 10 - 3: Control interno y gestión administrativa**

<b>Respuesta</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	29	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 10 – 3:** Control interno y gestión administrativa

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Naigua, L. 2021

### **Análisis e interpretación:**

Para el 100% de los encuestados existe una relación directa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa por ende el modelo planteado en este tema existe concordancia con las necesidades planteadas por la administración. Por lo que la generación de un modelo de control interno podrá superar las deficiencias que fueron detectadas en esta encuesta, enfocando las acciones a su cumplimiento y mejorar los resultados previstos.

## **ENTREVISTA**

### **Objetivo:**

Establecer si el diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo. es necesaria para mejoramiento de la gestión administrativa operativa.

### **1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cuenta con un sistema de control interno actualizado?**

El sistema de control interno que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, no ha sido actualizado, responde a las necesidades iniciales de la institución a financiera por ende se requiere un proceso de revisión a actualización de la documentación.

### **2. ¿Cuenta con los manuales que regula las operaciones, cuáles son?**

En lo referente a la normativa interna tenemos el manual de créditos y recuperación de cartera vencida, el reglamento interno de trabajo son los documentos que posee, necesarias para la ejecución de las actividades.

**3. ¿En lo referente a los sistemas de comunicación e información como usted los calificaría?**

Lo calificaría como buena, genera información, pero no las medidas necesarias para cuidar los datos que se generan, tampoco no se han realizado procesos para el archivo de la documentación que debe existir.

**4. ¿Se definen objetivos que deben ser cumplidos de manera periódica?**

Si, los objetivos son planificados anualmente sino no podríamos direccionar las acciones sobre todos para la colocación y recuperación de cartera, considerando que son las fuentes de ingresos para mantener vigente las operaciones.

**5. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa operativa de la cooperativa?**

La gestión administrativa existe en algunos puntos como por ejemplo en la administración del talento humano, pero no se cumplió en lo referente a la administración de los bienes que posee la cooperativa dejando estos recursos sin protección.

**6. ¿Se han detectado problemas en las diferentes áreas de la cooperativa?**

Si, lamentablemente se ha presentado problemas en la administración de los bienes de la cooperativa se desconoce de si existencia, estado y en manos de cual empleado esta, tampoco se evaluó los procesos de adquisición y dado de baja, en lo referente al área contable se emiten estados financieros e informes, pero no controles de bienes ni registros de los bienes, también se han presentado problemas en el otorgamiento de crédito, pero se han dado solución con la normativa.

**7. ¿Aplican acciones de evaluación donde se definan los puntos críticos?**

Solo a los empleados del área de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida ya se cancela las remuneraciones en base al cumplimiento de las metas mensuales por ende se requiere aplicar indicadores y lista de verificación constantes en este punto.

**8. ¿Cuentan con una adecuada administración de los activos fijos?**

No, lamentablemente este es uno de los puntos débiles que tiene la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, se debe resolver para cuidar todos los recursos evitando la pérdida o destrucción de los bienes.

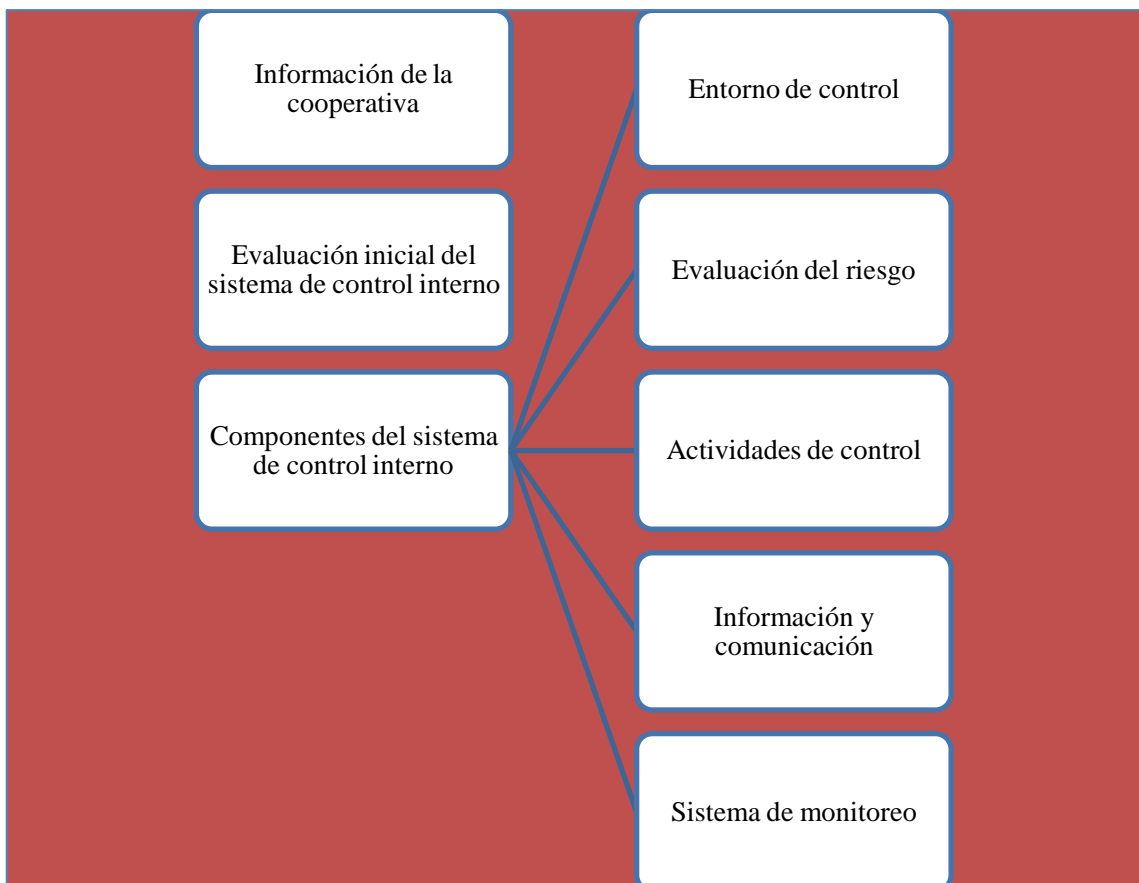
**9. ¿Considera usted necesario un diseño de control interno que permita mejorar la gestión administrativa y operativa?**

Si, es necesario un diseño que permita actualizar los parámetros que posee la cooperativa y genere confianza en la gestión administrativa y operativa de la institución financiera.

**3.2 Tema de la propuesta**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**3.3 Contenido de la propuesta**



### **Gráfico 11-3:** Contenido de la Propuesta

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

### 3.3.1 Información general de la cooperativa

**Tabla 1 – 3:** Datos Generales de la Cooperativa

<b>Razón social</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga
<b>Registro Único de Contribuyentes</b>	0690074397001
<b>Representante legal</b>	Coello Rivera Gabriela Nathalie
<b>Productos y servicios</b>	Cuentas de ahorro Créditos Inversiones Pagos varios
<b>Estado financiero</b>	El balance general con el que dispone en el total de activos de 9'808.374,17, total pasivo 6'927.395.30, patrimonio de 2'662.721,72 y un excedente del periodo 218.257,15 período 2020.
<b>Dirección</b>	Pallatanga calle 24 de Mayo y García Moreno La Troncal Calle José Peralta y 10 de Agosto

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

#### **Misión**

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos, adaptados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con visión de servicio dentro de una estructura financiera transparente y sostenible”.

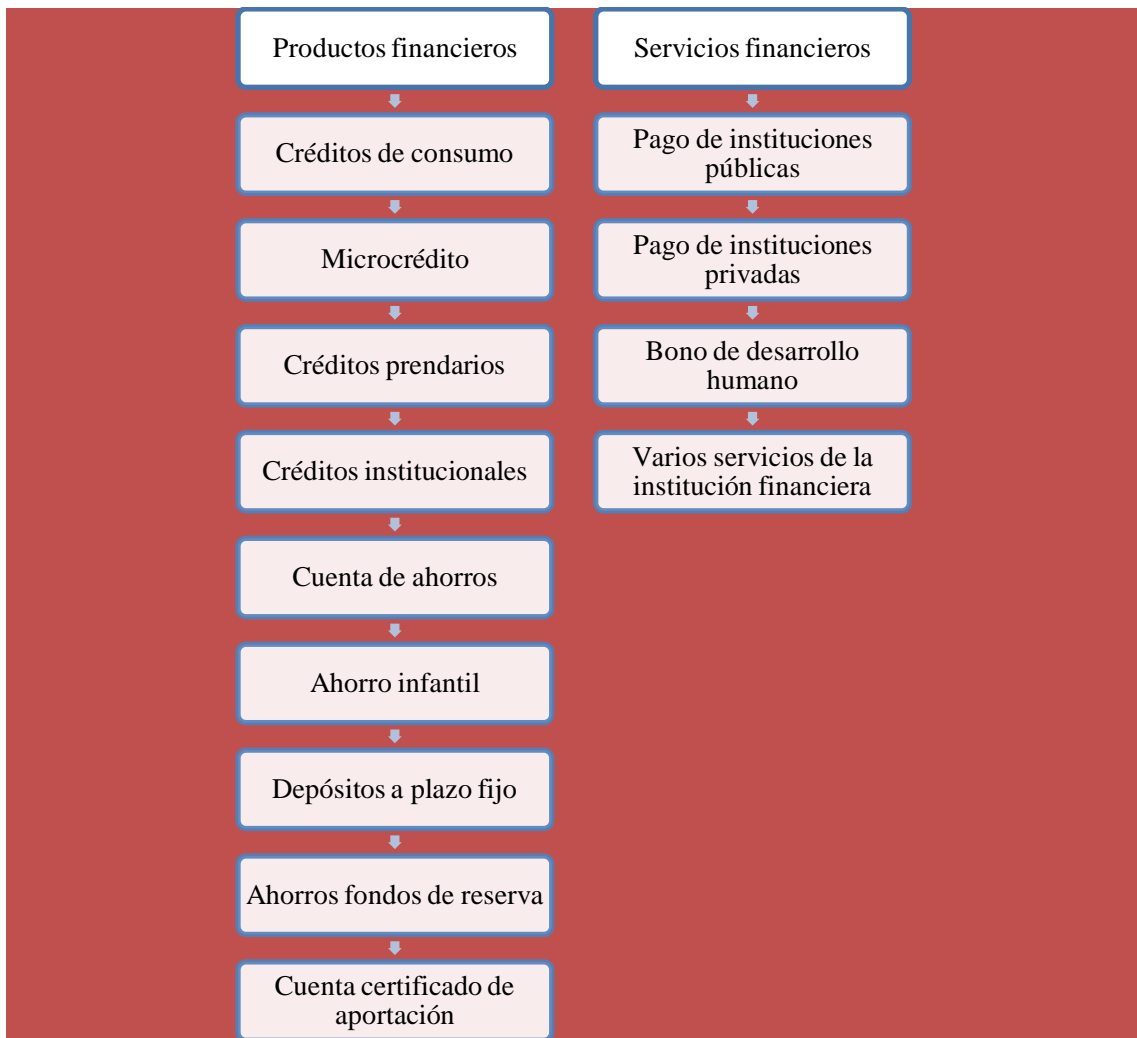
#### **Visión**

Consolidarnos como la mejor alternativa financiera local de crecimiento sostenido y gestión financiera transparente.

#### **Productos y Servicios financieros**

Le proporcionamos una amplia variedad de servicios y productos necesarios para mantenerse vigente en el mercado:

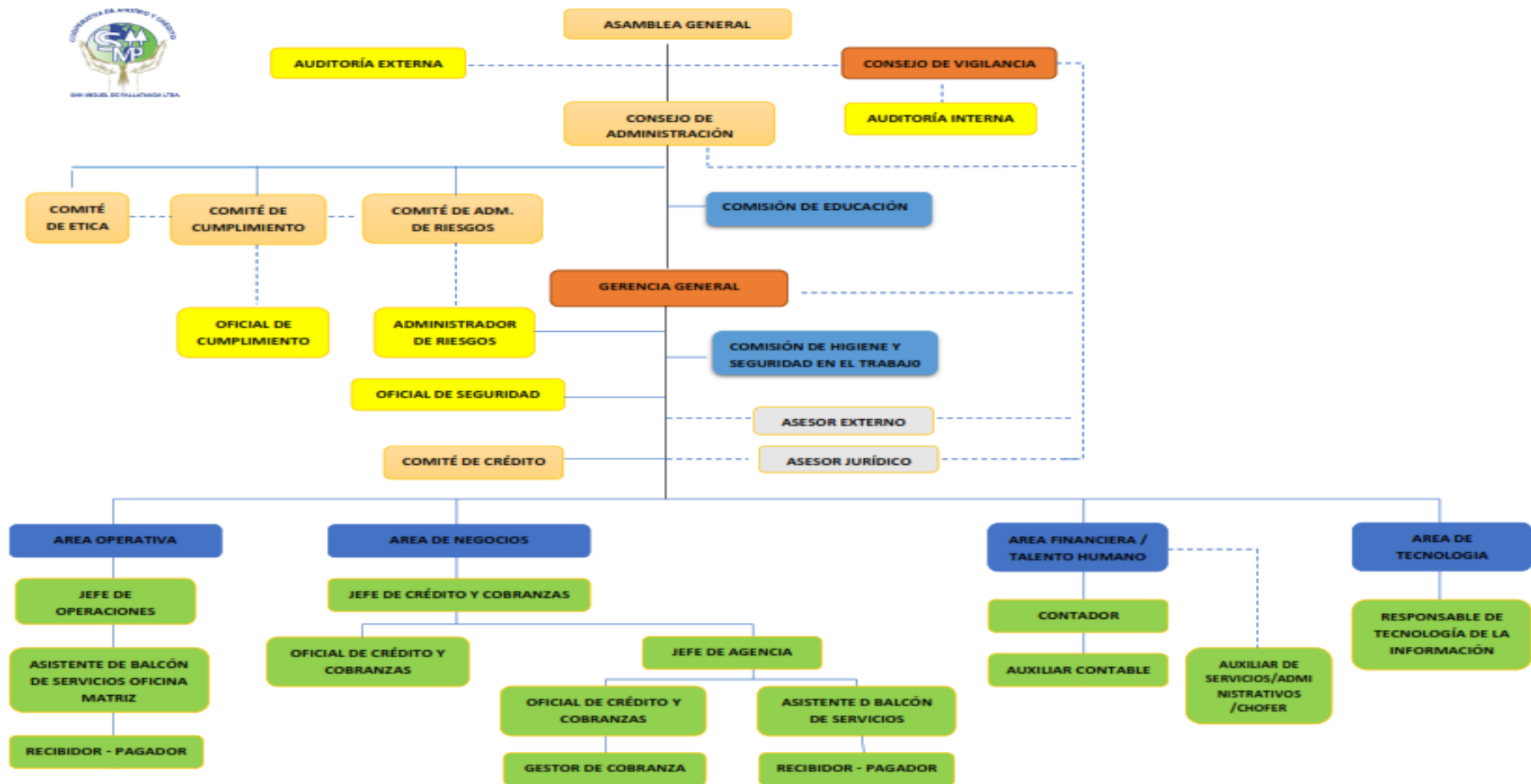




**Gráfico 12- 3:** Productos y Servicios Financieros

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Figura 1 - 3:** Organigrama Estructural

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Naigua, L. 2021

### 3.3.2 Evaluación inicial

#### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

##### Componente: Entorno de control

##### Objetivo:

Definir los aspectos que permiten un comportamiento adecuado del personal que permiten la generación de un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades.

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
1.1	¿Se han definido principios y valores para el desarrollo de las actividades de la cooperativa?	✓		
1.2	¿Los empleados de la cooperativa conocen lo que se espera de su conducta en las acciones internas o externas que realicen?	✓		
1.3	¿Se ha definido formalmente la normativa que regula el comportamiento del personal?		✓	<b>D1:</b> No se ha entregado formalmente la conducta que se espera del personal que labora en la cooperativa.
2	Ejerce responsabilidad de supervisión			
2.1	¿Se han definido las acciones de supervisión dentro de la cooperativa?	✓		
2.2	¿Los responsables de verificar los procesos conocen de esta actividad de manera formal?	✓		
2.3	¿Se emiten documentos sobre los aspectos encontrados en las verificaciones de actividades?	✓		
2.4	¿Los empleados de la cooperativa identifican cual es la persona que se encarga de la supervisión en su área?	✓		
3	Establece estructura, autoridad y responsabilidad			

No.	Detalle	Si	No	Observación
3.1	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizacional definida?	✓		
3.2	¿Todos los puestos de trabajo están incluidos dentro del organigrama estructural?	✓		
3.3	¿Los empleados de la cooperativa conocen cuáles son sus responsabilidades?	✓		
3.4	¿El organigrama estructural es actualizado cuando se presentan cambios en su conformación?		✓	<b>D2:</b> No se actualiza el organigrama estructural a pesar de existir cambios.
4	Demuestra compromiso para la competencia			
4.1	¿El personal de la cooperativa está comprometida con mantener a la institución en el mercado?	✓		
4.2	¿Se establecen acciones para mantener la competitividad en el mercado?		✓	<b>D4:</b> No se generan acciones para enfrentar la competencia de manera eficiente,
4.3	¿Se identifica claramente a la competencia que tienen en el mercado?		✓	<b>D5:</b> No se realizan estudios para conocer las competencias.
5	Hace cumplir con la responsabilidad			
5.1	¿Se aplican acciones para verificar el cumplimiento de los objetivos?	✓		
5.2	¿Los empleados conocen claramente sus responsabilidades?	✓		
5.3	¿Mantienen actualizado el manual de funciones?	✓		
	<b>Total Σ</b>	13	5	

Nivel de confianza =  $13/18 * 100 = 72\%$

Nivel de riesgo =  $100\% - 72\% = 28\%$



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Evaluación del riesgo

#### Objetivo:

Identificar los riesgos que pueden enfrentar en la administración para el establecimiento de acciones mejoramiento de las condiciones empresariales.

No.	Detalle	Si	No	Observación
6	Principio 6: Especifica objetivos relevantes			
6.1	¿Se han definido los objetivos que se deben cumplir en un período determinado de tiempo?	✓		
6.2	¿Delegan responsables para el cumplimiento de los objetivos?	✓		
6.3	¿Se socializan los objetivos al personal de la cooperativa?	✓		
7	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos			
7.1	¿Se realizan estudios para determinar los posibles riesgos que afectan a la cooperativa?		✓	<b>D6:</b> No se han definido adecuadamente los riesgos que puede afrontar la organización.
7.2	¿Determinan el impacto que pueden tener los riesgos?		✓	
7.3	¿Analizan el impacto que pueden tener los riesgos de manera permanente?		✓	
8	Principio 8: Evaluación el riesgo de fraude			
8.1	¿Se han definido mecanismo para evitar el fraude?	✓		
8.2	¿Existen controles para evitar las acciones de fraude dentro de la cooperativa?	✓		
8.3	¿Se aplican auditorías forenses dentro de la cooperativa?		✓	<b>D7:</b> No se han realizado auditorías forenses que generen los resultados para la cooperativa. .
9	Principio 9: Identificación y analiza cambios importantes			

No.	Detalle	Si	No	Observación
9.1	¿Se realizan diagnósticos para medir el rendimiento actual de la cooperativa?		✓	<b>D8:</b> No se realizan diagnostico para el rendimiento de la entidad.
9.2	¿Emiten informes sobre los hechos que pueden afectar a la cooperativa?		✓	
9.3	¿En base a los riesgos se definen las acciones para los siguientes períodos?		✓	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>7</b>	

Nivel de confianza =  $5/12 * 100 = 42\%$

Nivel de riesgo =  $100\% - 42\% = 58\%$

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Actividades de control

#### Objetivo:

Identificar las acciones claves, sus responsables y resultados de su gestión que permita cumplir con las metas previstas para un período fiscal.

No.	Detalle	Si	No	Observación
10	Selecciona y desarrolla actividades de control			
10.1	¿Se han definido las actividades principales que se den desarrollar dentro de la cooperativa?	✓		
10.2	¿Se han definido mecanismos para el control de los bienes de la cooperativa?		✓	<b>D9:</b> Ausencia de mecanismos para la identificación de mecanismos de control.
10.3	¿Existen responsables de cada acción dentro de la cooperativa?	✓		
10.4	¿Aplican controles para el cumplimiento de las acciones de control de los bienes de la entidad?		✓	<b>D10:</b> No se cuentan con controles sobre los bienes que posee la entidad financiera.
10.5	¿Se cuenta con un plan que permita el mantenimiento de los activos fijos de la empresa?		✓	<b>D11:</b> No se realizan diagnóstico para el rendimiento de la entidad.
10.6	¿Se emiten indicadores de gestión a los procesos internos de la organización?		✓	<b>D12:</b> No se aplican indicadores de gestión de los procesos internos de la organización.
11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología			
11.1	¿Cuenta con un sistema informático donde se definen las acciones para su cumplimiento?	✓		



No.	Detalle	Si	No	Observación
11.2	¿El sistema computarizado cuenta con claves de acceso para su registro?	✓		
11.3	¿En el sistema informático se incluyen los controles de los activos fijos?		✓	<b>D13:</b> El sistema de información no incluyen controles.
11.4	¿Se han generado informes sobre el manejo de los recursos de la cooperativa?	✓		
12	Se implementa a través de políticas y procedimientos			
12.1	¿Cuanta con políticas para la generación de controles de las actividades claves de la cooperativa?	✓		
12.2	¿Posee una normativa que permita regular la administración de los activos fijos?		✓	<b>D14:</b> Ausencia de la normativa para la administración de los activos fijos.
12.3	¿El personal conoce claramente cuáles son los procesos para el manejo adecuado de los recursos?	✓		
12.4	¿Posee un manual para la administración de los activos fijos?		✓	<b>D15:</b> No se cuenta con un manual de activos fijos.
13	Usa información relevante			
13.1	¿Se solicita información previa a la toma de decisiones?	✓		
13.2	¿Generan acciones para el control de los activos fijos?		✓	<b>D16:</b> Ausencia de controles de los activos fijos.
13.3	¿Se definen los responsables del manejo de la información?	✓		
	<b>Total Σ</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	

Nivel de confianza =  $8/17 * 100 = 47\%$

Nivel de riesgo =  $100\% - 47\% = 53\%$

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Sistema de información

#### Objetivo:

Definir los parámetros de comunicación que permita una adecuada cadena de información en la cooperativa.

No.	Detalle	Si	No	Observación
14	Comunicación interna			
14.1	¿Se ha definido la información que debe generar cada una de las áreas de la cooperativa?	✓		
14.2	¿Se cuenta con controles para evitar la generación de información incorrecta?	✓		
14.3	¿Para la entrega de información existe una autorización previa?	✓		
14.4	¿Se mantiene un archivo documental ordenado de la información?	✓		
15	Comunicación externa			
15.1	¿La información a terceros es entregada previa a autorización?	✓		
15.2	¿Existe un cronograma para la generación de información?		✓	<b>D17:</b> No se ha generado cronogramas para la entrega de información.
15.3	¿Cuándo se ha solicitado documentación se autoriza la entrega de una parte o de la totalidad?	✓		
15.4	¿Se mantiene un archivo documental de las solicitudes hechas por terceros y las respuestas dadas por la organización?	✓		
	<b>Total Σ</b>	7	1	

Nivel de confianza =  $7/8 * 100 = 88\%$

Nivel de riesgo = 100% - 88% = 12%

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Sistema de monitoreo

#### Objetivo:

Establecer los parámetros para los procesos de monitoreo que permitan la identificación de los niveles de desempeño laboral.

No.	Detalle	Si	No	Observación
16	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes			
16.1	¿Se han definido los responsables de las evaluaciones del sistema de control interno?	✓		
16.2	¿Cuentan con un plan de evaluación previamente autorizado por la máxima autoridad?		✓	<b>D18:</b> No se realizan diagnóstico para el rendimiento de la entidad.
16.3	¿El personal que supervisa tiene independencia de criterios?	✓		
17	Evalúa y comunica deficiencias			
17.1	¿Se emiten informes sobre los hechos observados en los procesos de evaluación?	✓		
17.2	¿Se aplican indicadores para determinar el desempeño de los recursos?		✓	<b>D19:</b> No se realizan diagnóstico para el rendimiento de la entidad.
17.3	¿Emiten informes y son comunicados a los integrantes de los organismos?	✓		
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

Nivel de confianza =  $4/6 * 100 = 67\%$

Nivel de riesgo =  $100\% - 67\% = 33\%$

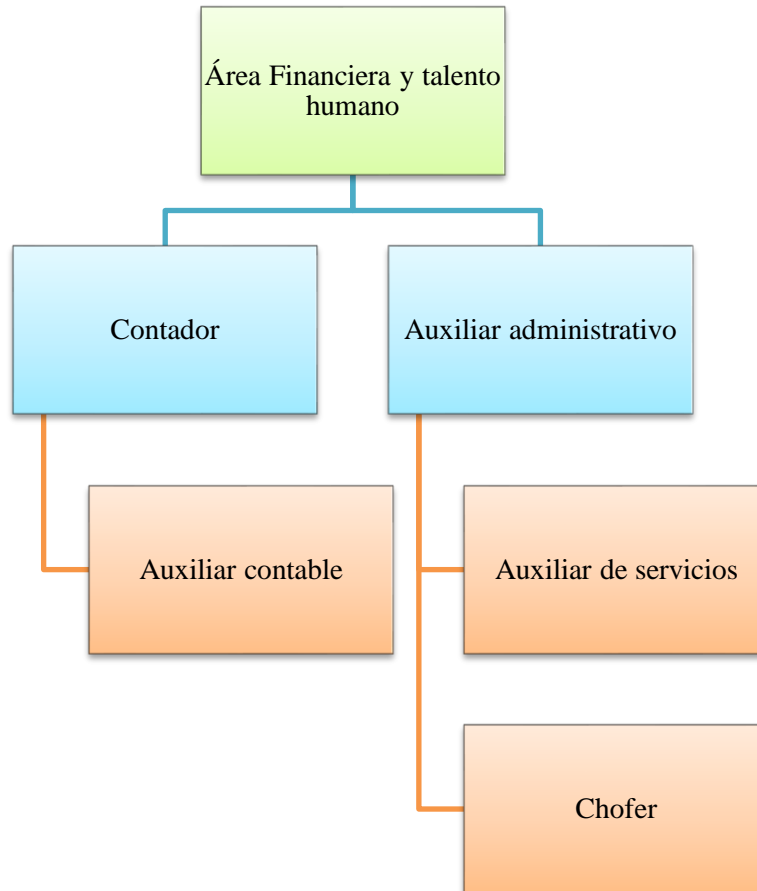
### 3.3.3 Componente entorno de control

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



<b>Componente</b>	<b>Entorno de control</b>
<b>Objetivo</b>	Definir los parámetros necesarios para salvaguardar los activos fijos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.
<b>Elementos</b>	Organigrama enfocado al departamento financiero Funciones enfocadas a los responsables de la administración de los activos fijos. Código de la administración de activos fijos

--	--



**Gráfico 13 - 3:** Organigrama estructural área financiera y talento humano

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

En el organigrama estructural, se presenta en una sola área los responsables de la contabilidad y talento humano, por lo que se ha reestructurado este paso para alcanzar los objetivos relacionados al cuidado de los bienes de la cooperativa, ya que es la principal deficiencia que reportada en la evaluación del sistema de control interno de la cooperativa.

Funciones enfocadas a los responsables de la administración de los activos fijos.



**Tabla 2 - 3:** Manual de funciones del contador

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Contador</b>	<b>Código:</b>
<b>Misión empresarial</b>	Registrar en el sistema contable de la cooperativa con la finalidad de generar información contable de manera oportuna para la toma de decisiones.	AF – C -001
<b>Funciones</b>		<b>Nivel de responsabilidad</b>
1.	Efectuar el proceso contable con la finalidad de mantener las cuentas actualizadas para la generación de estados financieros	Alto
2.	Clasificar las transacciones con los documentos que respaldan los hechos generados en la cooperativa.	Alto
3.	Se realizan los controles documentales previo al registro en los organismos de control con la finalidad de garantizar su veracidad.	Alto
4.	Efectuar los controles a los activos líquidos con la finalidad de garantizar su saldo previo a su inclusión en los estados financieros.	Alto
5.	Aplicar controles a las operaciones registradas en las cajas de la matriz y agencias.	Alto
6.	Realizar el pago de los empleados con sus respectivos beneficios de ley.	Alto
7.	Realizar las declaraciones en los organismos de control con la finalidad de cumplir con las disposiciones.	Alto
8.	Mantener los controles en los activos fijos de la cooperativa para salvaguardar su integridad	Alto
9.	Realizar los estados financieros cuando sean solicitados por la Gerencia requisito indispensable para la toma de decisiones.	Alto
10.	Mantener un archivo ordenado de los documentos que sean generados en el departamento.	Alto
11.	Reportar los cambios que afecten a los saldos de la cooperativa.	Alto

12. Participar activamente en las actividades solicitadas por la Gerencias siempre y cuando no interfieran en las actividades principales de la cooperativa.	Medio
<b>Habilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaz de trabajar bajo presión en el cumplimiento de sus actividades.</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honesto en sus acciones teniendo la verdad como la bandera de acción.</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de las acciones y el cumplimiento de las funciones.</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prudencia en el cumplimiento de sus actividades evitando malos entendidos internos.</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de sistemas informáticos contables.</li> </ul>	Alto
<b>Perfil profesional</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel en contabilidad y Auditoría C.P.A</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de tres años en cargos similares</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitado en manejo contable de instituciones financieras reguladas por la SEPS</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de paquetes informáticos y sistemas contables.</li> </ul>	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Tabla 3 - 3:** Manual de funciones de auxiliar contable

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Auxiliar Contador</b>	<b>Código:</b>
<b>Misión empresarial</b>	Apoyar en las actividades propias del registro contable enfocado a vigilar el cumplimiento de control de los activos de la cooperativa.	AF – AC -002
<b>Funciones</b>		<b>Nivel de responsabilidad</b>
1. Se realizan los controles documentales previo al registro en los organismos de control con la finalidad de garantizar su veracidad.		Alto
2. Realizar los arqueos de caja y conciliaciones bancarias de manera periódica.		Alto
3. Realizar el pago de los empleados con sus respectivos beneficios de ley.		Alto
4. Mantener los controles en los activos fijos de la cooperativa para salvaguardar su integridad		Alto
5. Efectuar las constataciones físicas a los bienes que posee la cooperativa.		Alto
6. Realizar las declaraciones en los organismos de control con la finalidad de cumplir con las disposiciones.		Alto
7. Mantener un archivo ordenado de los documentos que sean generados en el departamento.		Alto
8. Apoyar en las actividades definidas por el jefe inmediato siempre y cuando no interfieran con las acciones principales.		Medio
<b>Habilidades</b>		
• Capaz de trabajar bajo presión en el cumplimiento de sus actividades.		Alto
• Honesto en sus acciones teniendo la verdad como la bandera de acción.		Alto
• Responsable de las acciones y el cumplimiento de las funciones.		Alto
• Prudencia en el cumplimiento de sus actividades evitando malos entendidos internos.		Alto
• Conocimiento de sistemas informáticos contables.		Alto
<b>Perfil profesional</b>		
• Egresado de tercer nivel en contabilidad y auditoría.		
• Experiencia de 1 año en cargos similares		

- Manejo de paquetes informáticos y contables.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Naigua, L. 2021

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



## CÓDIGO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

## **CAPITULO I: GENERALIDADES**

**Art. 1.- Objeto del código.** – En la presente normativa se regula los procesos de los bienes que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, para salvaguardar los recursos.

**Art. 2.- Alcance.** – Se regula los procesos internos relacionados con la adquisición, manejo, control y dada de baja de los bienes que posee la cooperativa, partiendo de la identificación del responsable de su manejo.

**Art. 3.- Responsable.** – Se define a una persona responsable del manejo y administración de los activos fijos, será el guarda almacén o el auxiliar contable quien se encargará de aplicar los diferentes controles a fin de salvaguardar los bienes de la cooperativa.

**Art. 4.- Responsable del área contable.** – En el organigrama estructural se define como responsable al contador, quien se encarga de legalizar las operaciones de los activos fijos, cumplimiento con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

## **CAPITULO II: BIENES**

**Art. 5.- Clasificación.** – Los bienes de la cooperativa se definen de la siguiente manera:

- a. Terrenos: son aquellos bienes inmuebles que son de propiedad de la cooperativa mantienen su documentos legales y predio actualizados.
- b. Edificios: es la edificación donde se realizan las actividades dentro de la cooperativa, se incluyen las oficinas y dependencias necesarias para la atención al cliente y socio.
- c. Muebles y enseres: Son los bienes muebles necesarios para las actividades cotidianas de la cooperativa, procurando generar un ambiente de calidez indispensable para la percepción de solides.
- d. Maquinaria y equipos, son los bienes que tienen mecanismos que permiten su funcionamiento, cuentan con una garantía y pueden ser objeto de mantenimiento o cambio de piezas.
- e. Equipo de cómputo: son los equipos informáticos incluyen computadoras, laptop, impresoras o instrumentos electrónicos necesarios para el desarrollo a las actividades ordinarias.
- f. Vehículos, son los bienes que permiten la movilización del personal para el desarrollo de las actividades exteriores.

**Art. 6.- Codificación.** – Los bienes muebles e inmuebles de la cooperativa cuentan con un código definido por el sistema contable, se generará un número que será colocado en los bienes para su identificación en evaluaciones periódicas.

### **CAPITULO III**

#### **ADQUISICIONES DE ACTIVOS FIJOS**

**Art. 7.- Proceso de adquisición.** - La adquisición de bienes se efectuarán mediante el flujograma definido por la administración previamente se deberán generar informes donde se sustente la necesidad de compra.

**Art. 8.- Proveedores de activos fijos.** – Se calificarán a los proveedores procurando la adquisición de los mejores bienes tanto en calidad como en características para la cooperativa, adicionalmente se verificará la existencia de repuestos y profesionales que se encarguen de su mantenimiento.

**Art. 9.- Recepción y verificación de los activos fijos.** - Una vez realizado el proceso de adquisición se procede a recibir el bien a fin de comprobar el cumplimiento de las características pactadas, se emite el respectivo informe sobre los hechos encontrados, si es el caso se podrá devolver el bien.

**Art. 10.- Registros contables.** - Los ingresos de bienes al registro contable, según los códigos emitidos por el sistema contable, imprimiendo el código para su identificación, estos activos son registrados en una lista para su fácil identificación.

**Art. 11.- Entrega recepción.** - Cuando se reciben los bienes se procede a entregar a los responsables con actas de entrega y recepción que serán firmados con una descripción de las características y el estado del activo fijo.

### **CAPITULO IV**

#### **CONSTATACIÓN FÍSICA**

**Art. 12.- Constatación física.** – Se debe realizar un proceso de constatación física de manera periódica con la finalidad de establecer:

Confirmar su ubicación y el responsable de los bienes;

Verificar el estado de los bienes de la cooperativa; y,

Se generan observaciones si es necesario en el informe;

**Art. 13.- Constatación documental.** – Se efectuará una constatación de bienes mediante la revisión de los documentos que sustenta la adquisición, los mismos que deberán mantener los datos impresos y pre impresos emitidos por el organismo regulador.

## **CAPITULO V**

### **EGRESO Y BAJA DE BIENES**

**Art. 14.- Egreso de bienes.** – Se procede con la baja o egreso de bienes cuando estos han cumplido con la vida útil y las características ya han perdido las funciones para las cuales se contrataron previamente se efectuará una inspección técnica.

**Art. 15.- Inspección técnica.** – Para el inicio del proceso de baja o egresos se deberá contar con una inspección técnica donde se pueda definir su condición de inservibles, obsoletos o falta de uso por cambio en las condiciones físicas, partiendo de este documento se decide como se realizará el proceso.

**Art. 16.- Informe de resultados.** – El informe de verificación técnica deberá contener datos precisos bajo la responsabilidad del técnico responsable de la cooperativa., se incluirán fotos y características específicas de cada uno de los bienes

**Art. 17.- Tipos de acciones para dar de baja o egresos.** – Una vez finalizada la inspección técnica se puede determinar el destino de los bienes:

- Venta directa
- Donación
- Hurto o robo
- Chatarrización
- Destrucción

**Art. 18.- Venta directa.** - Si no hubiere sido posible mantener los bienes funcionando dentro de la cooperativa se procederá a la comercialización por decisión de la máxima autoridad, el precio

será definido por el técnico y una revisión del mercado pudiendo ser los compradores los empleados, trabajadores, socios o público en general.

**Art. 19.- Donación.** - A fin de cumplir con el fin social que tiene la cooperativa dentro de los principios del cooperativismo, bienes que mantienen características operativas se pueden donar a personas naturales o jurídicas previamente calificadas por la máxima autoridad de la cooperativa, se firmara un documento que respalde la acción y cambio de dominio.

**Art. 20.- Hurto o robo.** – Cuando se den acciones de hurto o robo se procederá al debido proceso de notificación o jurídicos necesarios a fin de definir las responsabilidades y si es el caso recuperar un bien de iguales o superiores condiciones de los bienes que estén bajo estos procesos.

**Art. 21.- Chatarrización.** – Si los activos de la cooperativa no cuentan con las condiciones necesarias para mantener su funcionamiento se procederá a dar de baja los bienes y el proceso de chatarrización.

**Art. 22.- Destrucción.** – Si las condiciones y naturaleza del bien los ameritan se procederá al proceso de destrucción con la finalidad de terminar con el bien y evitar daños relacionados con un mal uso del mismo.

**Art. 23.- Acta de dada de baja de bienes.** – Las actividades que sean autorizados con los bienes en el proceso de baja incluirán un acta de dada de baja que permite identificar la acción realizada, si existe cual es el beneficiario, y las condiciones técnicas del bien, que podría ser objeto de revisiones y la aplicación de sanciones.

**Art. 24.- Restitución del bien.** - Los bienes que cumplieron con su vida útil se debe reponer en las condiciones que exija las actividades de la cooperativa iniciando un proceso de adquisición en las condiciones anteriormente fijadas.

## **CAPITULO VI**

### **MANTENIMIENTO DE BIENES**

**Art. 25.- Mantenimiento de bienes.** – Se pueden hacer procesos de mantenimiento correctivo o preventivo, para lo cual se contratarán a profesionales en cada área, quienes puedan dar un servicio de calidad a favor de la cooperativa.

**Art. 26.- Mantenimiento Correctivo.** - Cuando un bien pierde parcial o totalmente sus características de funcionamiento se procede a contar el servicio de mantenimiento correctivo, siendo la primera opción el fabricante, en caso de no contar con este servicio se procede a verificar en el mercado profesionales que puedan aportar en la generación de soluciones. Se emite el respectivo informe de mantenimiento correctivo.

**Art. 27.- Mantenimiento Preventivo.** – Se efectuará un plan preventivo de mantenimiento donde se incluirán a la totalidad de los bienes en diferentes momentos, se establece un responsable y se generara el respectivo informe donde se incluyan el estado de funcionamiento como resultado del proceso.

**Art. 28.- Mantenimiento Informático.** – Se dará de manera permanente debido al uso de sistemas informáticos de alta seguridad que tienen por objeto salvaguardar los recursos de la cooperativa.

### 3.3.4 Evaluación al riesgo

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



<b>Componente</b>	<b>Evaluación del riesgo</b>
<b>Objetivo</b>	Establecer los posibles riesgos que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, definiendo las posibles actividades que permitan la reducción del impacto.
<b>Elementos</b>	Mapa de riesgos



**Tabla 4 - 3:** Mapa de riesgos

Procesos internos	Acción	Impacto	Probabilidad	Responsables	Actividades	Observación
<b>Otorgamiento de créditos</b>	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos	Alto	Bajo	Área de negocios	En varias acciones se dejan de lado revisiones esperando que los socios y el asesor completen la documentación si esto fuese un dato básico que no represente la capacidad de pago.	Se ha reportado en auditoría anterior con las medidas correctivas aplicadas.
<b>Recuperación de cartera</b>	Ausencia de controles al proceso de recuperación de cartera	Alto	Bajo		. Realizar la supervisión sobre este proceso de recuperación de cartera vencido.	
<b>Administración de los activos fijos</b>	No cuentan con un proceso de adquisición de activos fijos.	Alto	Medio	Área contable	Aplicar el proceso de adquisiciones de activos fijos y la normativa reguladora con la finalidad de generar acciones de control posterior.	Verificar los procesos de adquisición de bienes.
	Ausencia de controles a los bienes de la cooperativa.	Alto	Alto		Emitir las respectivas actas de entrega recepción de los bienes que posee la cooperativa, definiéndose los responsables de su uso.	Actas de entrega recepción con normativa.

	No se efectúan constataciones físicas y documentales.	Alto	Alto		Plan de constatación física y la revisión documental de manera permanente con la finalidad de generar acciones de control.	Aplicar acciones de supervisión.
	Ausencia de procesos de mantenimiento.	Alto	Alto		Elaborar un plan de mantenimiento preventivo e informático en el caso de los daños se debe contratar el mantenimiento correctivo con profesionales de cada rama.	Comprobar el cumplimiento del proceso de mantenimiento.
	No se ha regulado el proceso de dada de baja.	Alto	Medio		Aplicar el proceso de dada de baja en las condiciones definidas en el código de administración de activos fijos.	Verificar el proceso definido en el flujograma.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

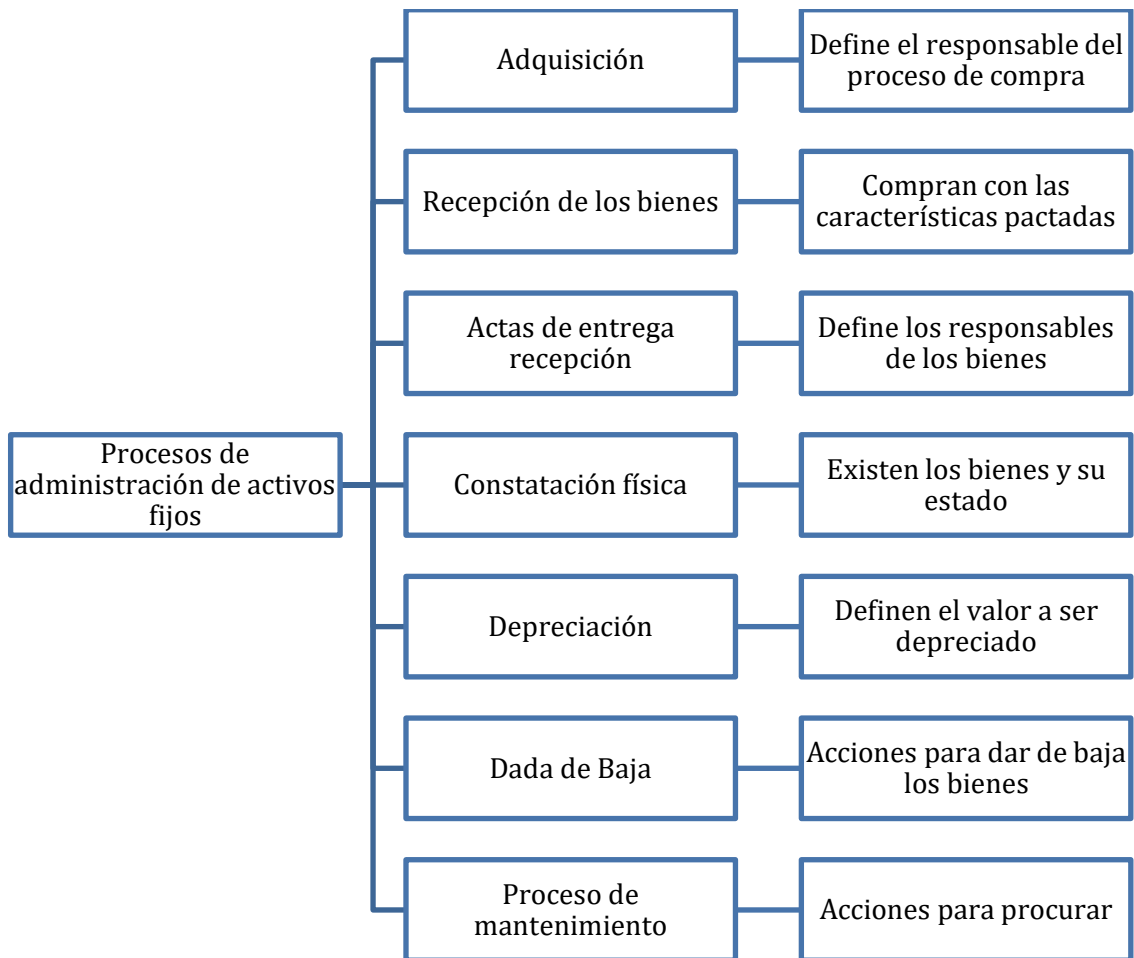
**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

### 3.3.5 Actividades de Control

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



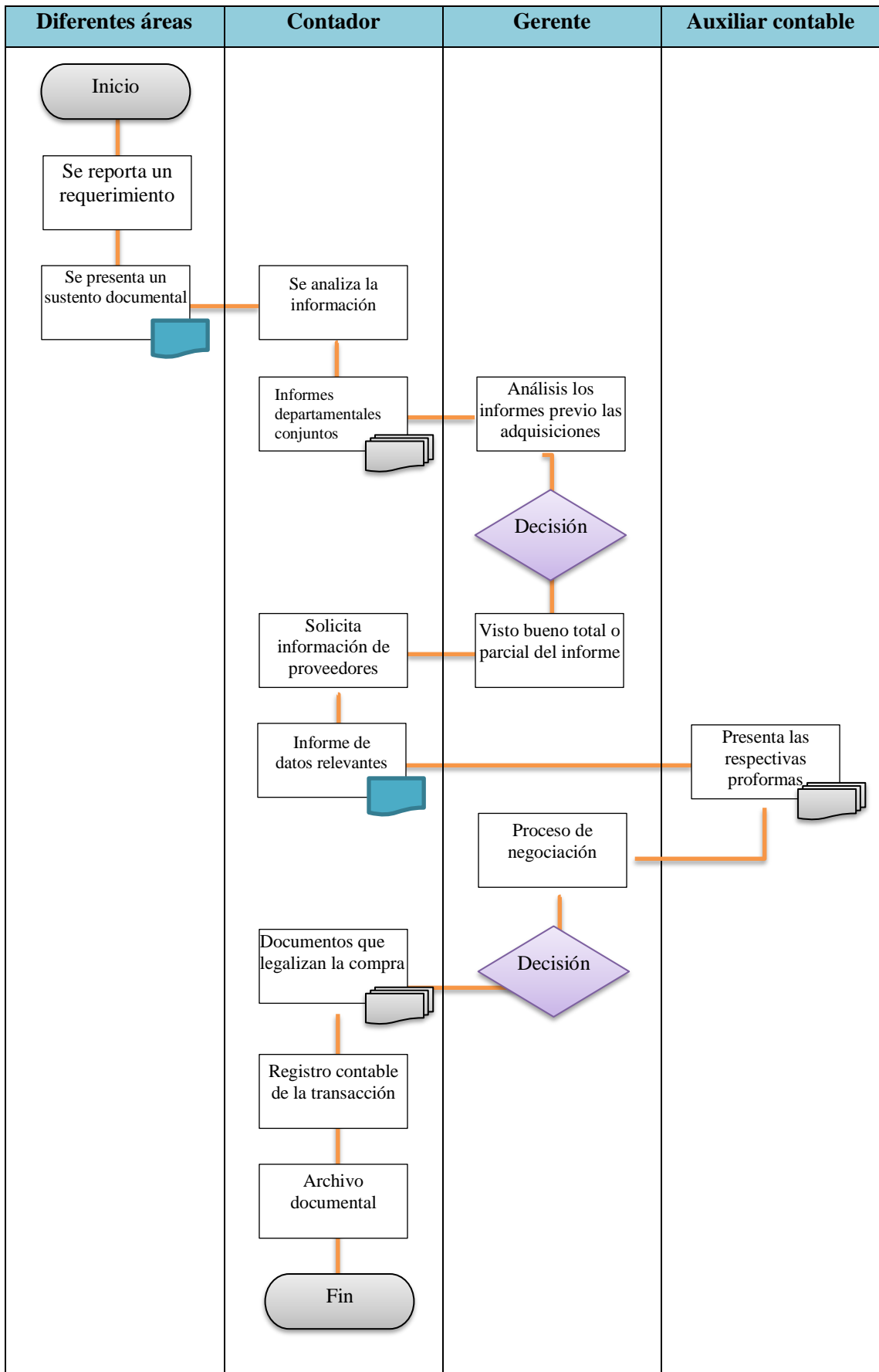
<b>Componente</b>	<b>Actividades de control</b>
<b>Objetivo</b>	Definir los procesos relacionados con la administración de los activos fijos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, estableciendo los responsables las acciones de control para posteriores confirmaciones.
<b>Elementos</b>	Procesos relacionados con la administración de los activos fijos



**Gráfico 14 - 3:** Procesos de administración de activos fijos

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 15 - 3:** Proceso de adquisición

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021

**Tabla 5 - 3:** Proceso de adquisición

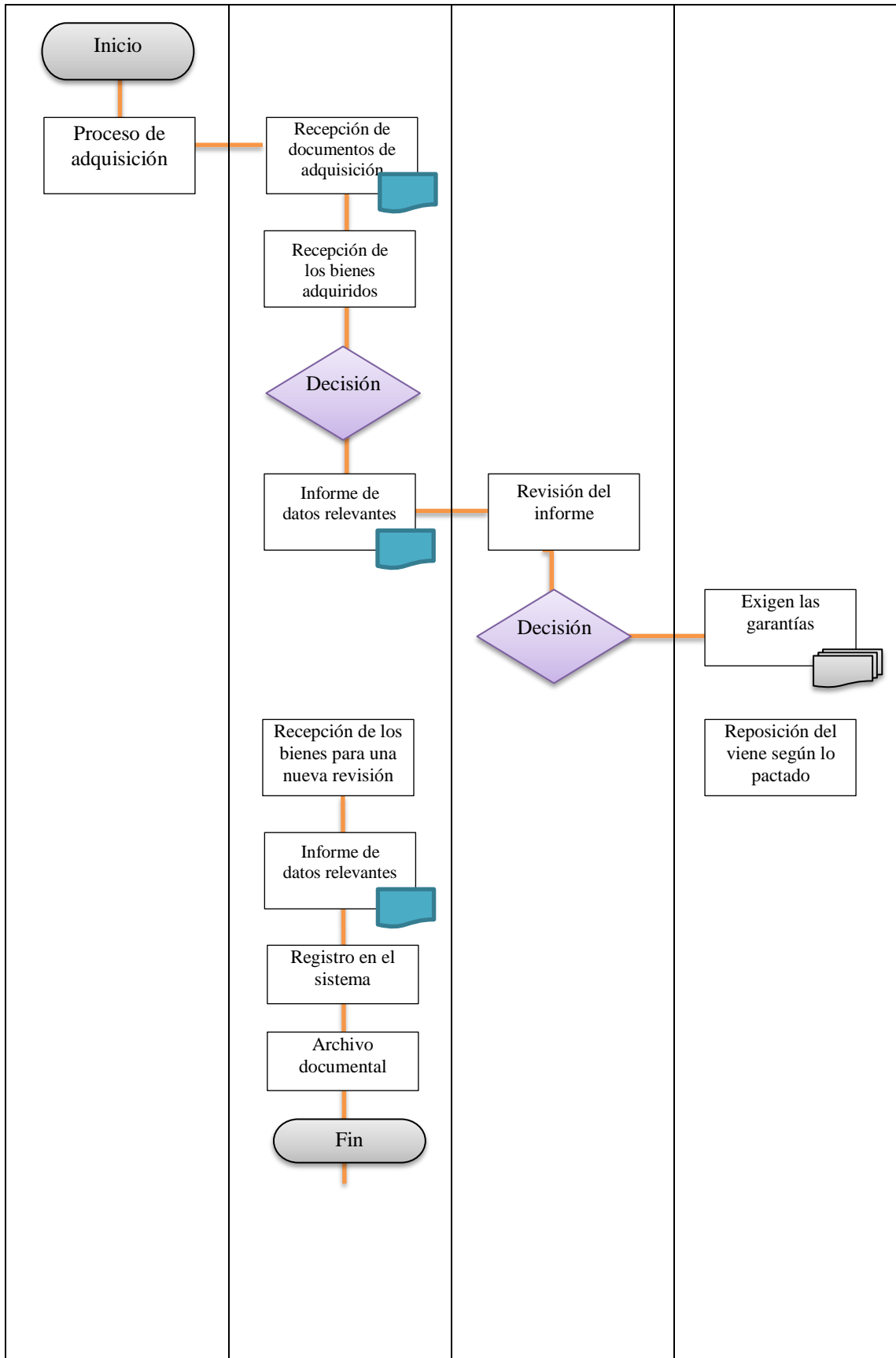
No.	Pasos	Responsable	Control
1	Cada uno de los jefes de las diferentes áreas de la cooperativa mediante un documento se genera los requerimientos de los activos fijos, considerando el tipo de trabajo las personas que están en casa departamento y la naturaleza del mismo.	Jefes de las diferentes áreas de la cooperativa	Informe emitido con los requerimientos de la cooperativa.
2	Todos los informes son entregados al contador quien condensa los requerimientos en un informe integral que será puesto a consideración del Gerente.	Contador	Emisión de informe integral de requerimientos de los activos fijos de la cooperativa.
3	Una vez analizado el informe el Gerente procederá a revisar y dar por aprobado el informe.	Gerente General	El informe contendrá el visto bueno del Gerente General.
4	El contador emitirá un informe de los posibles proveedores tomando en cuenta las características requeridas en el informe integral.	Contador	Informe donde se condensa la información de proveedores actuales.
5	Los posibles proveedores entregaran las proformas con las características de cada uno de los productos, para su posterior análisis y establecer cual se requiere previo al proceso de negociación.	Gerente General	
6	Se notifica el proceso que tuvo éxito y definiendo las formas de pago, con la generación de los documentos de respaldo.	Contador	Contrato de adquisición de los bienes, facturas, retenciones y otros

			documentos de respaldo.
7	Registro contable y archivo documental.	Contador	

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

<b>Contador</b>	<b>Auxiliar contable</b>	<b>Gerente</b>	<b>Proveedores</b>
-----------------	--------------------------	----------------	--------------------



**Gráfico 16 - 3:** Proceso de recepción



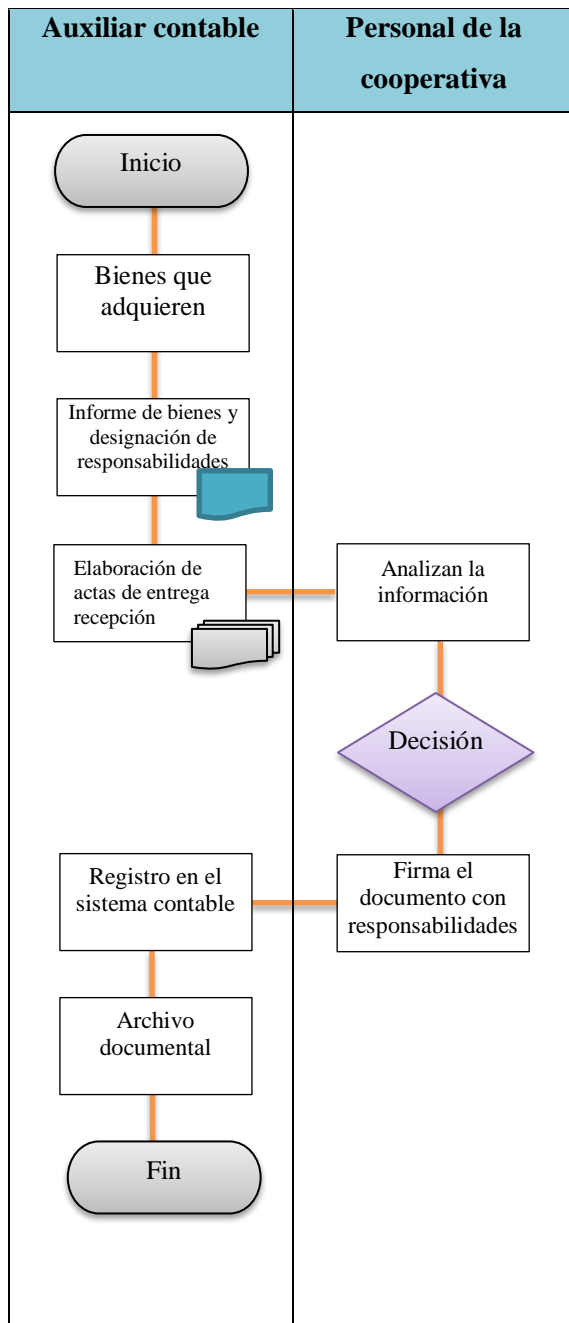
Elaborado por: Naigua, L. 2021

**Tabla 6 - 3:** Proceso de recepción

No.	Pasos	Responsable	Control
1	Una vez finalizado el proceso de adquisición se procede al ingreso de los bienes a la cooperativa.	Contador	Documentos que avalan el proceso de adquisición.
2	Con los documentos de la compra se procede a la verificación física de los bienes en base a las características pactadas, donde se toma la decisión de dar el ingreso directo o se observan condiciones que afectan su funcionamiento. Emitiendo un informe con los datos relevantes de este proceso.	Auxiliar contable.	Informe de datos relevantes del ingreso de los bienes.
3	Una vez revisada la información el Gerente podrá tomar las medidas necesaria considerando la precautelación de los bienes. Si es necesario se comunica con el proveedor para el cambio del bien o la devolución del bien.	Gerente General	Aprobación del informe emitido por el Auxiliar contable.
4	Si lleva un nuevo bien se procede a una nueva inspección si es superado puede ingresar a la cooperativa para cumplir con su fin.	Auxiliar contable.	
5	Se emitirá un nuevo informe de los datos relevantes, con su posterior registro en el sistema contable y finalmente con su archivo documental.	Auxiliar contable	Registro del bien en el sistema de la cooperativa.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021



**Gráfico 17 - 3:** Proceso de actas de entrega recepción

**Fuente:** Proceso de investigación

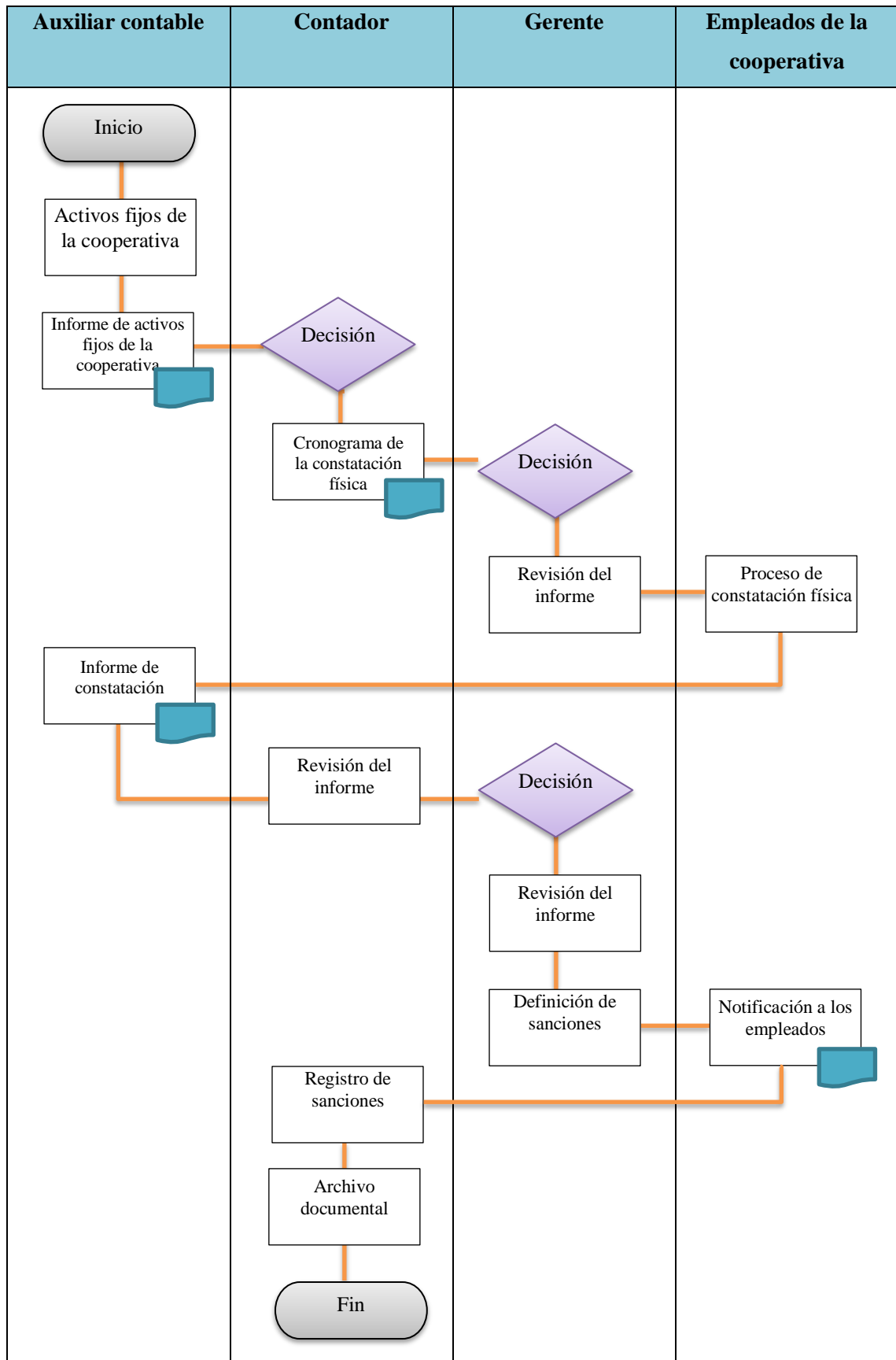
**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 7 - 3:** Proceso de actas de entrega y recepción

No.	Pasos	Responsable	Control
1	Una vez que se obtienen los bienes que requiere la cooperativa se procesó a entregar a sus responsables con las respectivas actas de entrega recepción previo a su elaboración se presenta un informe de bienes y la designación de responsabilidades.	Auxiliar contable	Informe de designación de responsabilidades.
2	Se elaboran las respectivas actas de entrega y recepción de los bienes que posee la cooperativa a fin de que otorgue las responsabilidades a cada uno de los cargos.	Auxiliar contable	Actas de entrega y recepción.
3	Análisis del documento y la firma de responsabilidad con la finalidad de generar acción de control.	Personal de la cooperativa.	Firma en las actas de entrega recepción.
4	Ingreso en el sistema contable y su posterior archivo documental.	Auxiliares contables	

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 18 - 3:** Proceso de Constatación física

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021

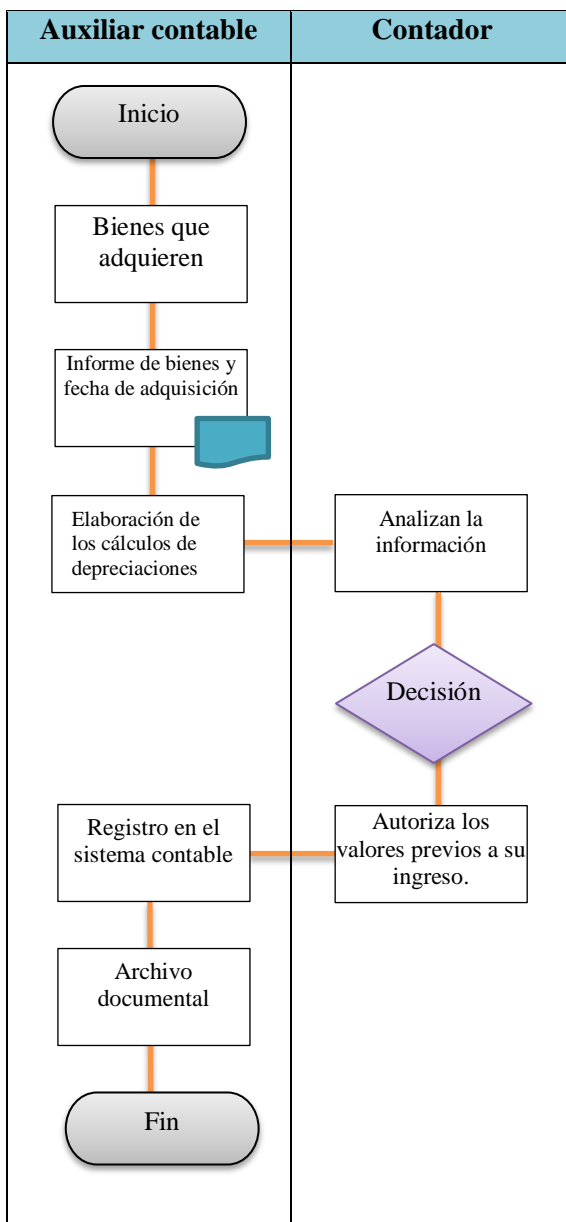
**Tabla 8 - 3:** Proceso de Constatación física

No.	Pasos	Responsable	Control
1	Parte de la existencia de los activos de la cooperativa, considerando los aspectos claves de los informes de los bienes entregados.	Auxiliar contable	
2	Se elaborará un cronograma de constatación física de los bienes que posee la cooperativa con la finalidad de dar a conocer su estado, salvaguardando los bienes.	Contador	Cronograma de constatación física.
3	Se revisa el cronograma de constatación física de los bienes de la cooperativa con la finalidad aprobar y dar a conocer a los empleados las fechas en las cuales se realizará los procesos de constatación física.	Gerente General	Autorización de la constatación física de bienes.
4	Se aplica el cronograma de constatación física a los bienes que posee la cooperativa, donde se valora el estado y el responsable de cada uno de los bienes que posee la cooperativa.	Personal de la cooperativa.	
5	El auxiliar contable se encarga de generar un informe sobre lo que pudo observar en la constatación física de los bienes.	Auxiliar contable	Informe de constatación física de ellos bienes.
6	Posteriormente se hace llegar al contador para su revisión, quien una vez verificada entrega al Gerente General para que lo revise y posteriormente lo autorice.	Contador Gerente General	Firmas de autorización
7	Una vez revisado el informe se procede a emitir las sanciones que sean objeto de	Gerente General	Sanciones

	algún incumplimiento, las mismas que sean notificados a los empleados responsables de algún problema.	Empleados de la cooperativa	
8	El contador una vez entregado la información sobre las sanciones las registrara en el sistema contable y el archivo documental que tiene la cooperativa.	Contador	Registro en el sistema contable.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021



--	--

**Gráfico 19 - 3:** Proceso de Depreciación de los activos fijos

**Fuente:** Proceso de investigación

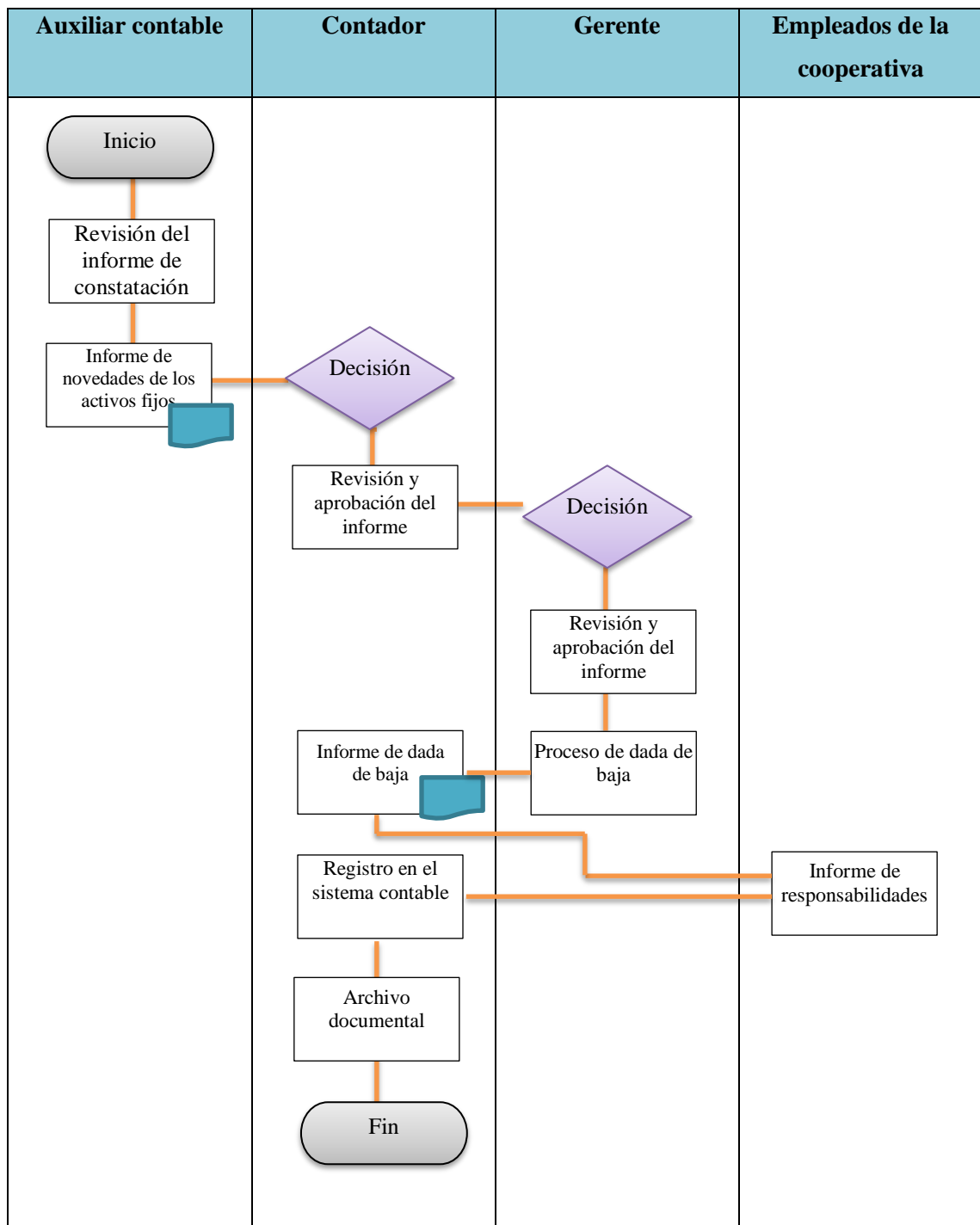
**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 9 - 3:** Proceso de Depreciación de los activos fijos

No.	Pasos	Responsable	Control
1	Para la generación de la depreciación se revisa él informa de los activos fijos que posee la cooperativa, donde se incluye el monto y las fechas de adquisición necesario para establecer el valor de la depreciación.	Auxiliar contable	Cálculos de la depreciación de los activos fijos.
2	Se analiza la información, verificando los valores presentados con la finalidad de conocer si no existen errores en los cálculos de las depreciaciones.	Contador	Autoriza el ingreso de los cálculos al sistema contable.
3	Una vez revisados los valores se procede al ingreso a la contabilidad y posterior archivo documental de la cooperativa.	Auxiliar contable.	

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 20 - 3:** Proceso de Baja

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

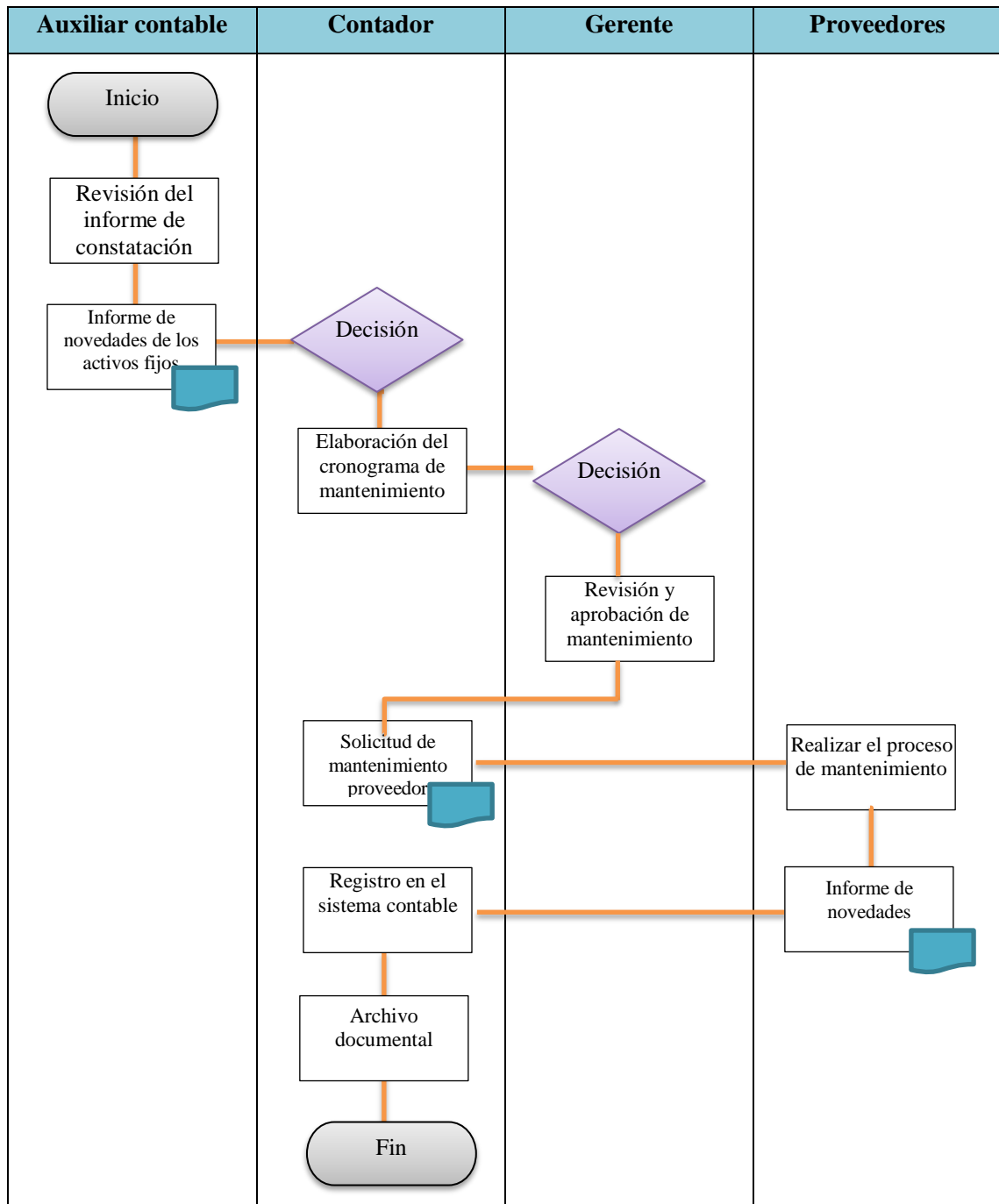


**Tabla 10 - 3:** Proceso de Dada de Baja.

No.	Pasos	Responsable	Control
1	El proceso de dada de baja parte del informe de constatación física donde se presentan el estado, las fechas de adquisición y dada de baja.	Auxiliar contable	Emite un informe de novedades de los activos fijos.
2	El informe generado por el Auxiliar contable es revisado y aprobado para su posterior entrega al Gerente General.	Contador	Aprobación del informe para el proceso de dada de baja.
3	El Gerente General revisa la información emitida y solicita la revisión para la posterior aprobación del proceso de dada de baja con la finalidad que tenga, pudiendo ser venta, chatarrización o donación de los bienes de la cooperativa.	Gerente General	Aprueba el proceso de dada de baja según él informa que genera el área contable,
4	Se emite el informe de dada de baja con la modalidad para hacerlo, considerando los aspectos claves para su aplicación que son emitidos por el contador en base a la normativa aplicable.	Contador.	Informe de dada de baja
5	Se efectúa el proceso de dada de baja y se realiza el registro en el sistema contable que posee la cooperativa y se procede al archivo documental para guardar la evidencia de los actos de dada de baja efectuados.	Contador	Registro en el sistema contable.

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021



**Gráfico 21 - 3:** Proceso de Proceso de mantenimiento

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021

**Tabla 11 - 3:** Proceso de Mantenimiento

No.	Pasos	Responsable	Control
1	Partiendo del informe de constatación física se podrá determinar si es necesario realizar un proceso de mantenimiento de los bienes que posee la cooperativa. Se emitirá un informe de novedades de los bienes para su revisión y análisis del Contador.	Auxiliar contable	Informe de novedades de los bienes que posee la cooperativa.
2	Una vez analizada la información se procederá a revisar los datos para la generación de un cronograma para el proceso de mantenimiento.	Contador	Cronograma del proceso de mantenimiento.
3	Se entrega el informe más el cronograma de mantenimiento al Gerente General para su análisis y posterior aprobación si lo consideraran.	Gerente General	Autorización del mantenimiento de los activos fijos.
4	Se realiza el proceso de contratación del servicio de mantenimiento a los bienes que posee la cooperativa, cabe destacar que se verificaran las mejores condiciones para la cooperativa, salvaguardando los recursos de la misma.	Contador Proveedor	Solicitud de las proformas del servicio de mantenimiento.
5	Una vez realizado el proceso de mantenimiento se procederá a la emisión de un informe de las novedades encontradas en el proceso de mantenimiento.	Proveedor del servicio de mantenimiento	Informe de novedades de mantenimiento.
6	Se efectuar el registro de las novedades en el sistema contable con su posterior archivo documental de todos los pasos dados por la cooperativa.	Contador	

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021

3.3.6 *Información y comunicación*

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



<b>Componente</b>	<b>Sistema de información y comunicación</b>
<b>Objetivo</b>	Definir la información interna y externa que genera en las diferentes áreas de la cooperativa con la finalidad de establecer responsables y los filtros de control.
<b>Elementos</b>	Información interna

	Información externa
--	---------------------

**Tabla 12 - 3:** Información interna

Áreas	Información	Observación
<b>Operativa</b>	<p>Solicitud de información sobre los clientes o socios de la cooperativa.</p> <p>Manejo de cuentas de ahorro o de diversos productos y servicios financieros.</p> <p>Proceso de recuperación de los valores entregados en los créditos.</p> <p>Requerimientos de activos fijos para la realización de las actividades fijadas en esta área.</p>	<p>Se considerará la política para la administración de los activos fijos que posee la cooperativa.</p> <p>Para solicitar la información se considerará el organigrama estructural de la cooperativa.</p>
<b>Negocios</b>	<p>Información sobre los procesos de colocación</p> <p>Información sobre la satisfacción de los clientes o socios asociados con las operaciones financieras.</p> <p>Requerimientos dados a la máxima autoridad empresarial.</p>	<p>En caso de pérdidas de los activos fijos o daños serán reportados de manera formal a la máxima autoridad para que sea informado para un proceso adecuado.</p>
<b>Financiera y talento humano</b>	<p>Se encarga de la administración de los activos fijos por ende se responsabiliza de la generación de informes que regulen los diferentes actos relacionados con los bienes.</p>	<p>Se deberá mantener un archivo documental o informático que garantice mantener información confiable para la toma de decisiones.</p>

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 13 - 3:** Información externa

<b>Solicitantes</b>	<b>Información</b>	<b>Observación</b>
<b>Organismos reguladores</b>	Se solicita la información mediante una disposición legal o un cronograma definido.	Deberá contener las firmas de autorización de la máxima autoridad o los responsables de su emisión
<b>Socios / clientes</b>	Deberá presentar un oficio con el requerimiento, la misma que será analizada por la administración para la toma de decisiones.	Puede ser entregado o no dentro de la organización. Se mantendrá una copia documental para el archivo o posterior verificación.
<b>Terceros</b>	Cuando sea necesario presentará un oficio a la máxima autoridad para solicitar su aprobación.	Sino se cumple con las disposiciones legales no se podrá entregar dicha información para su análisis.
<b>Proveedores</b>	Siempre y cuando exista la solicitud formal no se podrá entregar información a los proveedores cuando exista el riesgo de un mal uso de la misma.	Solo se entregará información con la autorización de la máxima autoridad y bajo los parámetros definidos en la política vigente.

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

3.3.7 *Sistema de seguimiento y control*

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA



<b>Componente</b>	<b>Sistema de monitoreo</b>
<b>Objetivo</b>	Definir los parámetros de evaluaciones de los procesos internos relacionados con la administración de los activos fijos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.
<b>Elementos</b>	Mecanismo de evaluaciones de los procesos Indicadores de gestión

Una vez definido los procesos relacionados con la administración de los activos fijos se pudo determinar que los pasos a ser verificados cuentan con controles y pueden generarse acciones para conocer si los bienes están seguros y si los procesos cumplen con cada uno de los pasos documentados en los controles.

**Tabla 14 - 3:** Evaluación del proceso de adquisición

No.	Preguntas	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Los responsables de cada área de la cooperativa se procede a generar documentos de los requerimientos de bienes?			Informe emitido con los requerimientos de la cooperativa.			
2	¿Se definen las características de los bienes que necesita la cooperativa?						
3	¿Se ha generado un documento integral de los requerimientos de los activos fijos?			Emisión de informe integral de requerimientos de los activos fijos de la cooperativa.			
4	¿Se incluyen todas las características en el informe integral de requerimientos de los activos fijos?						
5	¿El informe es revisado por el Gerente General para determinar si es necesarias las adquisiciones?			El informe con el visto bueno del Gerente General.			



6	¿Se emite un informe de los posibles proveedores de los bienes requeridos?			Informe de proveedores actuales.			
7	¿Se solicitan proformas de los posibles proveedores?						
8	¿Se analizan los datos presentados en las proformas de los posibles proveedores?			Proformas de los proveedores			
9	¿Establecen claramente las formas de pago y aspectos de la negociación?						
10	¿Se cuentan con documentos de respaldo de las adquisiciones?			Contrato de adquisición de los bienes, facturas, retenciones y otros documentos de respaldo.			
11	¿Se realiza el proceso de registro contable y archivo documental?						

Informes presentados de adquisición x 100

Total procesos de adquisiciones

Total de procesos de adquisición x 100

Total de bienes adquiridos

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 15 - 3:** Evaluación de proceso de recepción

No.	Pasos	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Contando con la información de la adquisición se inicia el proceso de recepción?			Documentos que avalan el proceso de adquisición.			
2	¿Se verifica el cumplimiento de la información con las características de los bienes?						
3	¿Emiten un informe con los datos relevantes del proceso de revisión?			Informe de datos relevantes del ingreso de los bienes.			
4	¿Se realiza el proceso de verificación de los bienes de manera directa para evitar errores de fabricación?						
5	¿La información por la verificación es entregada al Gerente podrá tomar las medidas necesaria según las condiciones detectadas?			Aprobación del informe emitido por el Auxiliar contable.			
6	¿Se comunica a los proveedores para el cambio del bien o la devolución del bien?						
7	¿Cuándo llegue un nuevo bien se procede a una nueva inspección física?						

8	¿Se emitirá un nuevo informe de los datos relevantes?			Registro del bien en el sistema de la cooperativa.			
9	¿Se realiza el registro en el sistema contable?						
10	¿Mantienen los documentos en el archivo documental?						

<p><u>Informes de verificación de bienes x100</u></p> <p>Total de bienes adquiridos</p> <p><u>Total de bienes devueltos x 100</u></p> <p>Total de bienes adquiridos</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 16 - 3:** Proceso de evaluación de actas de entrega y recepción

No.	Preguntas	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Una vez que se obtienen los bienes se elaboran las respectivas actas de entrega recepción?						
2	¿Se elaborarán informes de bienes y la designación de responsabilidades?			Informe de designación de responsabilidades.			
3	¿Se definen las responsabilidades en las actas de entrega recepción?			Actas de entrega y recepción.			
4	¿Analizan los documentos y la firma de responsabilidad con la finalidad de generar acción de control?			Firma en las actas de entrega recepción.			
5	¿Se reportan los ingresos al sistema contable?						
6	¿Se mantiene un archivo documental de las actas de entrega recepción?						
<p><u>Total de bienes con actas de entrega recepción x 100</u></p> <p>Total de bienes de la cooperativa</p> <p><u>Se incluyen los responsables de los bienes x 100</u></p> <p>Total de actas de entrega recepción</p>							

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 17 - 3:** Proceso de evaluación de constatación física

No.	Pasos	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Se generan aspectos claves de informes de los bienes entregados?						
2	¿Elaboran de un cronograma de constatación física de los bienes?			Cronograma de constatación física.			
3	¿En la constatación se verifica el estado de los bienes de la cooperativa?						
4	¿Es aprobada por el Gerente el proceso de constatación física?			Autorización de la constatación física de bienes.			
5	¿Notifican formalmente al personal sobre el proceso de constatación de bienes?						
5	¿Generan un informe de lo observado en el proceso de constatación física?			Informe de constatación física de los bienes.			
6	¿El informe de constatación física una vez revisado se procede a la autorización con firmas de responsabilidad?			Firmas de autorización			
7	¿En base al informe se procede a determinar si se deben aplicar sanciones?			Sanciones			

8	¿Las sanciones son reportadas a los implicados?						
9	¿Se realiza el registro de las sanciones en el sistema contable?			Registro en el sistema contable.			
10	¿Se mantiene un archivo documental de las constataciones físicas y la aplicación de sanciones?						
<p><u>Constataciones físicas ejecutadas x 100</u></p> <p>Constataciones físicas planeadas</p> <p><u>Bienes con novedades físicas x 100</u></p> <p>Total de bienes</p> <p><u>Bienes con novedades documentales x 100</u></p> <p>Total de bienes</p>							

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 18 - 3:** Proceso de evaluación de depreciación de los activos fijos

No.	Pasos	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Se revisan de los informes de los activos fijos que posee la cooperativa?			Cálculos de la depreciación de los activos fijos.			
2	¿Son verificados los bienes en lo referente a los montos y las fechas de adquisición?						
3	¿Elaboran el cuadro de depreciaciones de los bienes que posee la cooperativa?			Cuadro de depreciaciones			
4	¿Es revisado el cuadro de depreciaciones para evitar errores?			Autoriza el ingreso de los cálculos al sistema contable.			
<u>Bienes incluidos en el cuadro de depreciación x 100</u> Total de bienes de la cooperativa  <u>Bienes verificados el cálculo de la depreciación x 100</u> Total de bienes de la cooperativa							

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Naigua, L. 2021

**Tabla 19 - 3:** Proceso de evaluación de dada de baja.

No.	Pasos	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Se analizan los informes de constatación física para el proceso de dada de baja?			Emite un informe de novedades de los activos fijos.			
2	¿Se emite un informe generado por el Auxiliar contable de los bienes que deben pasar al proceso de dada de baja?			Informe para el proceso de dada de baja.			
3	¿El informe es presentado al Gerente para su revisión y posterior aprobación?						
4	¿Se define el destino que tendrán los bienes que se dan de baja?						
5	¿Se informa al Contador sobre el proceso seleccionado para dada de baja?						
6	¿El proceso contable incluyen los eventos relacionados con la acción de dada de baja?						
7	¿Se emite el informe de dada de baja en base a la normativa aplicable?			Informe de dada de baja			
8	¿Se efectúa el registro en el sistema contable que posee la cooperativa?			Registro en el sistema contable.			



9	¿Mantienen un archivo documental del proceso de dada de baja?						
<p><u>Bienes con proceso de dada de baja x 100</u></p> <p>Total de bienes</p> <p>Bienes dadas de baja por hurto x 100</p> <p>Total de bienes</p> <p>Bienes dadas de baja por robo x 100</p> <p>Total de bienes</p> <p>Bienes dadas de baja por donación x 100</p> <p>Total de bienes</p> <p>Bienes dadas de baja por chatarrización x 100</p> <p>Total de bienes</p>							

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

**Tabla 20 - 3:** Proceso de evaluación de mantenimiento

No.	Pasos	Si	No	Control	Si	No	Observación
1	¿Previo al inicio del proceso mantenimiento se debe revisar el informe de constatación física?			.			
2	¿Se emite un informe de novedades de los bienes para su revisión y análisis del Contador?			Informe de novedades de los bienes que posee la cooperativa			
3	¿Se elabora el cronograma para el proceso de mantenimiento?			Cronograma del proceso de mantenimiento.			
4	¿Se pide a consideración del Gerente General el cronograma de mantenimiento de activos fijos?			Autorización del mantenimiento de los activos fijos.			
5	¿El Gerente General analiza la información previa al inicio del proceso de mantenimiento?						
5	¿Se ejecuta el proceso de contratación del servicio de mantenimiento?						
6	¿Se analizan las proformas para verificar las mejores opciones para la cooperativa?			Solicitud de las proformas del servicio de mantenimiento.			
7	¿Realizan el proceso de mantenimiento emitiendo			Informe de novedades de mantenimiento.			

	un informe de las novedades?						
6	¿Las novedades reportadas en el informe de mantenimiento son puestas a consideración del Gerente General para su análisis?						
7	¿Las novedades son registradas en el sistema contable?						
8	¿Se mantiene un archivo documental de los procesos de mantenimiento?						
<p><u>Total de bienes con proceso de mantenimiento correctivo x 100</u></p> <p>Total de bienes</p> <p><u>Total de bienes con proceso de mantenimiento preventivo x 100</u></p> <p>Total de bienes</p>							

**Fuente:** Proceso de investigación

**Elaborado por:** Naigua, L. 2021

## **CONCLUSIONES**

Una vez finalizado el trabajo de titulación se conoció que existen varios documentos con temas similares que fueron parte de los antecedentes investigativos, posteriormente se efectuó la consulta bibliográfica de diferentes autores para determinar los elementos que permitieron la elaboración de un sistema de control interno enfocado en el COSO III, incluyendo cada uno de sus componentes; entorno de control donde se elaboró la normativa relacionada a la administración de los activos fijos, mapa de riesgos, actividades relacionados directamente con el correcto uso de los recursos, mecanismo de evaluación.

En el marco metodológico con la aplicación de técnicas e instrumentos que permitieron recabar información, cae destacar que se evaluó el actual sistema de control interno de la cooperativa para determinar los puntos que serán atendidos como parte de la tesis de grado, en base de los resultados se elaboró las herramientas necesarias para salvaguardar los recursos.

En el diseño del modelo de control interno se enfocó a solucionar los problemas detectados en la evaluación del sistema de control interno, identificándose los puestos claves del control de los bienes que posee la cooperativa, se definen los responsables de cada actividad, definiéndose los controles claves que pueden ser valorados posteriormente.

## **RECOMENDACIONES**

El presente trabajo de titulación puede ser empleado como antecedente investigativo para futuros documentos, se incluyeron aspectos teóricos conceptuales que describen los elementos propios de un sistema de control interno y los componentes necesarios para ponerlo en funcionamiento, por ende, deberán reportar los cambios y dar a conocer las nuevas herramientas administrativas para su aplicación en posteriores documentos.

Para la obtención de información se deben aplicar no solo las técnicas de investigación sino también de auditoria donde se busca indagar, verificar, observar y constatar entre las más empleadas en el desarrollo un documento investigativo.

Socializar al personal de la cooperativa sobre los componentes de control interno mediante el COSO III, posteriormente se aplicarán mecanismo de verificación de cada proceso interno, para la identificación de las deficiencias y los responsables de las malas ejecuciones de estas acciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. (24 de Enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/uy/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Calle, G., Narvaéz, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Ciencias económicas y empresariales*, 433.
- González, R. (2018). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting S.C*, 15 - 19.
- Guamán, J. (27 de Mayo de 2019). *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para la Hostería La Andaluza Asociados, cantón Guano, provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11653>
- Mayalica, J. (24 de Abril de 2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Pública "Museo Arqueológico y Centro Cultural de Orellana", del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana*. Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12805>
- Paca, V. (29 de Junio de 2018). *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8978>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCIELO*, 272.



## ANEXOS

### ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

#### **Objetivo:**

Establecer si el diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo. es necesaria para mejoramiento de la gestión administrativa operativa.

#### **Instrucciones:**

- Lea con atención las preguntas previo a dar una respuesta.
- Verifique que todas las preguntas están contestadas

### **CUESTIONARIO**

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**11. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, es una institución del sistema financiero solidario que posee políticas claras para el manejo del personal?**

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

desconozco

**12. ¿Cuentan con un organigrama estructural definido donde se incluyan todos los puestos de trabajo?**

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

desconozco

13. ¿Se ha definido los riesgos que puede enfrentar la cooperativa para tomar acciones correctivas a tiempo?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

desconozco

14. ¿Para la realización de las actividades se cuenta con un manual de procesos y procedimientos?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

15. ¿Se han realizado evaluaciones para determinar los puntos críticos?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

16. ¿Se han presentado problemas en la gestión que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga?

Contable

Administración de activos fijos

Administración del personal

Otorgamiento de créditos

Inversiones

Otros

Ninguno

17. ¿Considera necesaria la definición de políticas que permitan mejorar la gestión financiera con la otro o escoger solo uno?



SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

18. ¿Cómo calificaría los procesos internos de la cooperativa?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

19. ¿Para la determinación de los niveles de cumplimiento de los objetivos se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia?

Eficiencia

Eficacia

Ecología

Economía

Otro

Ninguno

20. ¿Considera usted necesario el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa operativa?

SI \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

## **ANEXO B: MODELO ENTREVISTA**

### **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

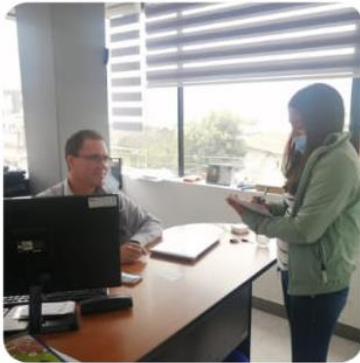
#### **Objetivo:**

Establecer si el diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, Provincia de Chimborazo, es necesaria para mejoramiento de la gestión administrativa operativa.

#### **ENTREVISTA**

- g. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cuenta con un sistema de control interno actualizado?
- h. ¿Cuenta con los manuales que regula las operaciones, cuáles son?
- i. ¿En lo referente a los sistemas de comunicación e información como usted los calificaría?
- j. ¿Se definen objetivos que deben ser cumplidos de manera periódica?
- k. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa operativa de la cooperativa?
- l. ¿Se han detectado problemas en las diferentes áreas de la cooperativa?
- m. ¿Aplican acciones de evaluación donde se definan los puntos críticos?
- n. ¿Cuentan con una adecuada administración de los activos fijos?
- o. ¿Considera usted necesario un diseño de control interno que permita mejorar la gestión administrativa y operativa?

## ANEXO C: FOTOS



**CRÉDITO VIP** Dirigido a socios  
**AAA**  
**Hasta \$ 20.000**  
 sin base y sin garante  
**SOLICITA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Oficial de créditos:  
 N.º de contacto:

En CASCAN, las Mejoras de Prestaciones, ahora puedes recibir también en las oficinas de venta, las Soluciones, así como en el conjunto de nuestros **oficinas de la Farmacia más segura y confiable.**

Para más información, puede contactarnos en:

**Oficina Madre:** Pichincha 10020000, Guayaquil 0101010101  
**Agencia La Pichincha:** Guayaquil 0101010101  
**Oficina de Atención al Cliente:** La Pichincha, No. 25 de Agosto y Avenida de los Heróicos

**PALLATANGA LTDA.**

**AHORRO A PLAZO FIJO**

La puedes depositar en un tiempo acordado y a cambio recibirás las **mejores tasas de interés del mercado**

VALOR DE DEPÓSITO	3 MESES	6 MESES	9 MESES	12 MESES
100.000.000	3,75%	3,85%	3,95%	4,05%
1.000.000.000	3,95%	4,05%	4,15%	4,25%
5.000.000.000	4,15%	4,25%	4,35%	4,45%
10.000.000.000	4,35%	4,45%	4,55%	4,65%

**REQUISITOS**

**Apertura de Cuenta**

- Copia de cédula y pasaporte de votación (libre y vigente)
- Copia del pago de un servicio básico.

**Créditos**

- Copia de cédula y pasaporte de votación (libre y vigente)
- Copia del pago de un servicio básico.
- Documento que justifique sus ingresos económicos.



**CREDITO VIP** Dirigido a socios  
**AAA**  
 Hasta \$ 20.000  
 sin base y sin garante  
 SOLICITA ATENCIÓN PERSONALIZADA  
 Oficial de créditos:   
 N° de contacto: 0995555555

En COAC San Miguel de Palatanga, usted puede recibir beneficios por el pago de servicios básicos, suscripciones y compras de mercancías adicionales de la forma más segura y confiable.

Para más información, puede contactar a:
   
 Oficina: 0995555555
   
 Atención Personal: 0995555555
   
 Atención al Cliente: 0995555555
   
 Atención al Cliente: 0995555555

**PALLATANGA LTDA.**

**AHORRO A PLAZO FIJO**

Lo puedes depositar en un tiempo acordado y a cambio recibirás los mejores intereses del mercado

Capitalización	30 días	60 días	90 días	120 días	180 días	240 días
\$50.000	7,5%	8,0%	8,2%	8,3%	8,5%	8,7%
\$100.000	8,0%	8,5%	8,7%	8,7%	8,9%	9,1%
\$200.000	8,2%	8,7%	8,9%	9,0%	9,2%	9,4%
\$300.000	8,5%	9,0%	9,2%	9,3%	9,5%	9,7%
\$400.000	8,7%	9,2%	9,4%	9,5%	9,7%	9,9%

**REQUISITOS**

**Apertura de Cuenta**

- Copia de cédula y pasaporte de votación (lector y cómpare)
- Copia del pago de un servicio básico
- Documento que justifique sus ingresos económicos



**epoch**

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 09 / 05 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Silvia Liliana Naigua Cajilema
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Administración de Empresas
<b>Carrera:</b> Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>Título a optar:</b> Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ms. Rafael Inty Salto Hidalgo

