

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Trabajo de Investigación previo a la Obtención del
Título de Ingeniera Contabilidad y Auditoría CPA**

**TEMA: “EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE
CAJAS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA RHUMY
WARA”**

AUTORA: Miryan Elisabeth Rojano Chinachi

DIRECTOR: Dr. Guido Tobar

AMBATO - ECUADOR

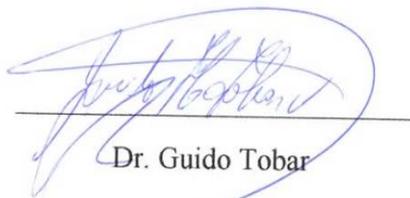
2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “**EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE CAJAS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA RHUMY WARA**”, realizado por Miryan Elisabeth Rojano Chinachi, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015



Dr. Guido Tobar

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Miryan Elisabeth Rojano Chinachi, con Cédula de Ciudadanía N° 180458159-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de **“EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE CAJAS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA RHUMY WARA”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Mayo 2015



Miryan Elisabeth Rojano Chinachi

C.I. 180458159-1

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE CAJAS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA RHUMY WARA**”, elaborado por Miryan Elisabeth Rojano Chinachi, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firman



Econ. Diego Proaño, Mg

Presidente del Tribunal



Dra. Lorena Llerena

Miembro del Tribunal



Dr. Carlos Meléndez, Ph.D.

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de este trabajo de investigación.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Miryan

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Miryan

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis crítico.....	7
1.2.3. Prognosis	9
1.3. Preguntas directrices	10
1.3.1. Delimitación	10

1.4.	Justificación.....	11
1.5.	Objetivos.....	12
1.5.1.	General	12
1.5.2.	Específicos.....	12
CAPÍTULO II		13
MARCO TEÓRICO		13
2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2.	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	14
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	17
2.4.1.	Constelación de Ideas: Variable Independiente	18
2.4.2.	Constelación de Ideas: Variable Dependiente.....	19
2.5.	MARCO TEÓRICO VARIABLE INDEPENDIENTE.....	19
2.5.1.	Control Interno	19
2.5.2.	Elementos del Control Interno.....	22
2.5.3.	Ambiente de Control	24
2.6.	MARCO TEÓRICO VARIABLE DEPENDIENTE	32
2.6.1.	Análisis Financiero	32
2.6.2.	Solvencia	35
2.6.3.	Liquidez.....	38
2.7.	HIPÓTESIS.....	40
2.7.1.	Señalamiento de variables de la hipótesis	41
CAPÍTULO III.....		42
METODOLOGÍA		42
3.1.	Enfoque investigativo.....	42

3.2.	Modalidad básica de la investigación.	43
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	44
3.4.	Población y muestra	45
3.5.	Operacionalización de Variables.....	46
3.5.1.	Variable Dependiente: Ambiente de Control	46
3.5.2.	Variable Independiente: Liquidez	47
3.6.	Técnicas e instrumentos.	48
3.7.	Plan de recolección de la información.	49
3.8.	Plan de procesamiento de la información.	49
	CAPÍTULO IV	51
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	51
4.1.	ANÁLISIS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
4.1.1.	Análisis de los Indicadores de Liquidez de la organización.....	51
4.1.2.	Análisis de la encuesta a los funcionarios de la organización.....	60
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	78
	CAPÍTULO V.....	80
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1.	CONCLUSIONES	80
5.2.	RECOMENDACIONES	81
	CAPÍTULO VI.....	82
	PROPUESTA	82
6.1.	Datos Informativos.....	82
6.1.2.	Institución Ejecutora.....	82
6.1.3.	Equipo Responsable	82
6.1.4.	Beneficiarios.....	82

6.1.5.	Dirección	82
6.1.6.	Tiempo estimado para la ejecución	82
6.2.	Antecedentes de la propuesta	83
6.3.	Justificación.....	83
6.4.	Objetivos	84
6.4.1.	Objetivo General	84
6.4.2.	Objetivos Específicos	84
6.5.	Análisis de factibilidad.....	85
6.1.1.	Política.....	85
6.1.2.	Socio - Cultural	85
6.1.3.	Organizacional.....	85
6.1.4.	Legal.....	86
6.1.5.	Tecnológica	86
6.1.6.	Ámbito Económico – Financiero.....	86
6.6.	Fundamentación	87
6.6.1.	Definición del Ambiente de Control	87
6.6.2.	Normas para el ambiente de Control:.....	88
6.6.3.	Evaluación del ambiente de control	91
6.7.	Modelo Operativo	93
6.8.	Implementación de la Propuesta	94
6.9.	Previsión de la Evaluación	148
	BIBLIOGRAFÍA.....	149
	ANEXOS	153
	Anexo 1. Instrumento de recolección de Datos	154

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Características de la Información Financiera.....	35
Cuadro N° 2. Diferencia entre solvencia y liquidez.....	36
Cuadro N° 3. Operacionalización de Variables, Variable Dependiente: Ambiente de Control.....	46
Cuadro N° 4. Operacionalización de Variables, Variable Independiente: Liquidez	47
Cuadro N° 5. Técnicas e Instrumentos.....	48
Cuadro N° 6. Plan de recolección de datos	49
Cuadro N° 7. Balance General	51
Cuadro N° 8. Indicador de la posición del efectivo	53
Cuadro N° 9. Índice de Capacidad.....	54
Cuadro N° 10. Índice de depósitos totales	55
Cuadro N° 11. Índice préstamos – depósitos	56
Cuadro N° 12. Índice de reserva	57
Cuadro N° 13. Resumen de la Gestión de Liquidez	58
Cuadro N° 14. Existencia de Procedimientos de Control	60
Cuadro N° 15. Existencia Código de Ética	61
Cuadro N° 16. Reglamento vigente acorde con la situación del área	62
Cuadro N° 17. Evaluaciones del personal contratado.....	63
Cuadro N° 18. Capacitación permanente de sus funcionarios	64
Cuadro N° 19. Necesidad de actualizar las políticas del área de cajas	65
Cuadro N° 20. Evaluación del personal contratado	66
Cuadro N° 21. Identificación y fortalecimiento de las áreas estratégicas.....	67

Cuadro N° 22. Incremento de la liquidez por nuevas fuentes de financiamiento .	68
Cuadro N° 23. Necesidad de implementación de un nuevo sistema para el área de cajas.....	69
Cuadro N° 24. Revisión mensual de cierres de caja	70
Cuadro N° 25. Toma de decisiones basada en indicadores de liquidez.....	71
Cuadro N° 26. Cultura corporativa en el personal del área de cajas.....	72
Cuadro N° 27. Revisión mensual de los índices de liquidez	73
Cuadro N° 28. Problemas de liquidez por errores en el área de cajas	74
Cuadro N° 29. Problemas en el área de cajas por falta de controles.....	75
Cuadro N° 30. Verificación de la idoneidad de la información.....	76
Cuadro N° 31. Planificación del valor en dinero retenido en cajas	77
Cuadro N° 32. Frecuencias obtenidas	78
Cuadro N° 33. Costo de la Propuesta.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Indicador de la posición del efectivo.....	53
Gráfico N° 2. Índice de Capacidad	54
Gráfico N° 3. Índice de depósitos totales.....	55
Gráfico N° 4. Índice préstamos – depósitos.....	56
Gráfico N° 5. Índice de reserva.....	57
Gráfico N° 6. Resumen de la Gestión de Liquidez	58
Gráfico N° 7. Existencia de Procedimientos de Control.....	60
Gráfico N° 8. Existencia Código de Ética.....	61
Gráfico N° 9. Reglamento vigente acorde con la situación del área.....	62
Gráfico N° 10. Evaluaciones del personal contratado	63
Gráfico N° 11. Capacitación permanente de sus funcionarios.....	64
Gráfico N° 12. Necesidad de actualizar las políticas del área de cajas.....	65
Gráfico N° 13. Evaluación del personal contratado.....	66
Gráfico N° 14. Identificación y fortalecimiento de las áreas estratégicas	67
Gráfico N° 15. Incremento de la liquidez por nuevas fuentes de financiamiento	68
Gráfico N° 16. Necesidad de implementación de un nuevo sistema para el área de cajas.....	69
Gráfico N° 17. Revisión mensual de cierres de caja.....	70
Gráfico N° 18. Toma de decisiones basada en indicadores de liquidez	71
Gráfico N° 19. Cultura corporativa en el personal del área de cajas	72
Gráfico N° 20. Revisión mensual de los índices de liquidez	73
Gráfico N° 21. Problemas de liquidez por errores en el área de cajas	74

Gráfico N° 22. Problemas en el área de cajas por falta de controles	75
Gráfico N° 23. Verificación de la idoneidad de la información	76
Gráfico N° 24. Planificación del valor en dinero retenido en cajas	77

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1. Árbol de Problemas	8
Ilustración N° 2. Categorías Fundamentales	17
Ilustración N° 3. Constelación de Ideas: Variable Independiente.....	18
Ilustración N° 4. Constelación de Ideas: Variable Dependiente	19
Ilustración N° 5. Elementos del Control Interno.....	23
Ilustración N° 6. Proceso ARH	31

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE CAJAS Y LA
LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA “RHUMY WARA”.**

Autor: Miryan Elisabeth Rojano Chinachi
Director: Dr. Guido Tobar

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue Analizar el Ambiente de control, en el área de cajas y su incidencia en la liquidez en la cooperativa “Rhummy Wara”. El enfoque del presente trabajo de investigación fue cuali-cuantitativo, recogiendo criterios subjetivos del estado del ambiente de control y cifras con valores reales de la liquidez de la organización. La población de estudio estuvo compuesta por todo el personal que labora en cajas en las diferentes agencias de la organización, sus supervisores, personal del área de contabilidad, recursos humanos y la gerencia general, en total fueron 20 personas. Como principal conclusión se obtuvo, que no existe una estructura organizacional efectiva, sus códigos de conducta y ética, sus políticas administrativas, no forman parte integral del ambiente de control en la cooperativa “Rhummy Wara”. Para solucionar el problema identificado se propuso diseñar el modelo del Ambiente de Control según el modelo COSO I para Cooperativa “Rhummy Wara”, como base de un sistema de Control Interno, enfocado en la Gestión del Talento Humano.

Palabras Clave: Ambiente de control, caja, liquidez, modelo, control interno, gestión.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

THEME: CONTROL THE ENVIRONMENT IN THE AREA OF BOXES AND
LIQUIDITY IN THE COOPERATIVE "RHUMY WARA"

Author: Miryan Elisabeth Rojano Chinachi

Principal: Dr. Guido Tobar

ABSTRACT

The main objective of this research work was to analyze the control environment, in the area of boxes and their impact on liquidity in the cooperative "Rhummy Wara". The focus of this research work was qualitative-quantitative collecting subjective criteria of the state of the control environment and figures with actual values of the liquidity of the organization. The study population was composed of all the personnel working in boxes in the different agencies of the organization, their supervisors, staff in the area of accounting, human resources and general management, in total there were 20 people. As the main conclusion was obtained, that there is no effective organizational structure, their codes of conduct and ethics, its administrative policies, are not an integral part of the control environment at the cooperative "Rhummy Wara". To solve the problem identified is proposed design of the model of the control environment according to the COSO model I to cooperative "Rhummy Wara", as the basis for a system of internal control, focused on the management of human talent.

Keywords: Control environment, housing, liquidity, model, internal control, management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en capítulos de acuerdo a la siguiente estructura:

Capítulo I: El Problema. Contiene el tema de la investigación, su contextualización y análisis del problema a través de un árbol de problemas, apoyados en su análisis crítico, la delimitación del objeto de investigación. En este capítulo se establecieron el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo de investigación, así como la justificación para desarrollar el tema de investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Contiene la fundamentación teórico – documental, que da validez a la solución del problema identificado. Inicialmente se analiza antecedentes científicos referentes a las variables de investigación, que se usaron como bases para el contenido teórico del presente trabajo. A continuación se lo fundamentó desde el punto de vista filosófico y legal, con un marco teórico donde se desagregó las variables de investigación.

Capítulo III: Metodología. Contiene la metodología del trabajo de investigación que se va a usar a los largo de su ejecución, según su enfoque, modalidad y nivel. Adicionalmente se establece la población de estudio y se detalla cómo se va a recolectar la información de las fuentes de estudio, y el tratamiento que se les va a dar luego de su procesamiento y análisis. Contiene además las definiciones de los instrumentos de análisis y recolección de datos.

Capítulo IV: Análisis de resultados. Contiene el análisis e interpretación de la situación actual recopilada en los instrumentos de investigación, a través de una metodología estadística y gráfica.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Se establecen las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, luego del análisis de la información recolectada.

Capítulo VI: Propuesta. Contienen la propuesta para la solución del problema identificado. La propuesta busca convencer al talento humano de la empresa sobre la importancia de aplicar un control sobre los procesos que realiza y además encontrar condiciones que favorezcan dicha aplicación. La propuesta propenderá a que este componente humano asuma un papel protagónico en el propósito de lograr que la cooperativa marche a la perfección en todos sus aspectos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

El ambiente de control en el área de cajas y la liquidez en la cooperativa “Rhumy Wara”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Macro

Para (Rodríguez, 2011), a nivel mundial se ha vuelto de vital importancia definir claramente qué es lo que se entiende por ambiente de control interno. El concepto puede ser muy general y utilizarse como punto central para el sistema administrativo y contable. El ambiente de control es el grupo de factores que delimitan el funcionamiento de una organización desde la visión del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Durante los últimos años, como resultado de los numerosos problemas detectados en las organizaciones de intermediación financiera: problemas de liquidez, falta de ética y delitos-fraudes, en los que se han visto involucradas hasta corporaciones internacionales, se han fomentado e implantado modelos de Control Interno en algunos países, especialmente direccionados a una de sus elementos “el ambiente de control”, ya que se han detectado que estos problemas no son un tema reservado solamente para las áreas de contabilidad sino que se han vuelto una

responsabilidad también de todos los miembros de las organizaciones que se dedican a la intermediación financiera (Blog de Heddy Luppi, 2010).

Para Heddy Luppi (2010):

Estos modelos no han transformado mucho la definición de control interno. Desde la primera definición del Control Interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes hasta la emisión del Informe COSO en 1992.

De acuerdo con (Rivero & Campos, 2010), en 1985 se constituyó en Estados Unidos la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, conocida como Comisión Treadway, con la finalidad de identificar los factores causantes de los numerosos casos existentes de información financiera fraudulenta. Entre otros aspectos, la comisión determinó que muchos de los fallos de control registrados en los años 80 se produjeron en empresas que recibían opiniones de auditorías favorables de sus auditores externos. En 1992 emite el documento denominado "Marco Integrado del Control Interno" -Framework Internal Control Integrated-, el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del Control Interno en el documento conocido como el Informe COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

En un comentario final Rivero y Campos (2010) indican:

El Informe COSO ha sido traducido y publicado al español en España, Colombia y Ecuador, sin embargo, muchas personas piensan que el marco de un país tan altamente industrializado como España no es muy apropiado para los países de América Latina. En junio de 1994 la Oficina General de Contabilidad del Congreso de los Estados Unidos expresó su apoyo al Informe COSO. Fue a partir de entonces

*cuando se convirtió en norma de hecho para los controles internos
(Rivero & Campos, 2010, pág. 15).*

Meso

En un boletín de prensa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS- , para el año 2014, el Intendente Zonal 3, Israel Granizo, presentó el informe con los datos de la provincia de Tungurahua del año fiscal 2013, informó que se registraron un total de 1631 organizaciones de la economía popular y solidaria, acorde al siguiente detalle (Granizo, 2014):

- 376 cooperativas de ahorro y crédito
- 412 asociaciones
- 436 cooperativas de la economía popular y solidaria
- 2 organismos de integración

Un boletín de prensa de Diario “El Extra”, sitúa a Tungurahua en segundo lugar, después de Pichincha, como la una provincia con alto número de cooperativas de ahorro y crédito del país, con 404 instituciones de este tipo. En esta provincia se dio el “boom” del cooperativismo. Este fenómeno empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. Para el año 2002 en Tungurahua apenas existían 16 instituciones cooperativistas, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. De acuerdo con este boletín de prensa en Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los habitantes de Tungurahua (Diario Extra, 2013).

En este contexto económico, financiero, las pequeñas y medianas cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua, con un ágil manejo de sus recursos e implantación de esquemas de control y seguimiento, logran ampliar su cobertura de productos y servicios financieros. Lo más importante, en este tipo de instituciones, es brindar un servicio de calidad y eficiencia, aunque elaboran anualmente sus planes estratégicos, operativos, cuentan legalmente con estatutos y

cumplen con todos los requisitos, la inaplicación adecuada del ambiente de control afecta en el momento de ofertar sus servicios y beneficios para los socios y origina problemas de liquidez en la institución.

A nivel académico existen propuestas que hacen referencia al diseño de sistemas de control interno, de sistemas de control interno y gestión, implementación de COSO I o COSO II, todas ellas con la finalidad de optimizar recursos y obtener mejores resultados rentables, hay que entender que al hablar de diseño de modelo de control contable no se refiere a un sistema informático o a un paquete informático contable, sino de un modelo de control interno contable a las instituciones de intermediación financiera. Tampoco es un sistema de control interno general, sino de manera específica se refieren al ambiente de control.

Micro

En 1998 un grupo de 6 jóvenes de diferentes comunas estudiantes deciden formar la fundación la cual llevaría el nombre de RHUMY WARA, que en los meses siguientes sería presentado al MIES y fue aprobada el 14 de junio del mismo año obteniendo la personería jurídica, el 24 de marzo del año 2010, fue reconocida por la CODENPE como *CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y FINANCIERO "RHUMY WARA"*.

Desde el año 2010 la organización viene funcionando como Institución de Intermediación Financiera en la modalidad de Cooperativa. Se establecieron a nivel nacional 4 agencias: Quero, Salcedo, Salasaca, y una agencia en la provincia Insular de Galápagos, isla de Santa Cruz, funcionando su oficina Matriz en la ciudad de Pelileo.

La cooperativa de ahorro y crédito "Rhummy Wara" fue registrada e instituida en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante resolución SEPS-ROEPS-2013-002631.

La entrega de microcréditos en la institución es el ‘mejor anzuelo’ para captar nuevos socios. Ese dinero se utiliza básicamente para financiar actividades agrícolas, ganaderas en el campo y aperturas de negocios pequeños en la zona urbana.

La falta de organización y control en los procedimientos en el área de cajas se ha convertido en un problema grave a la hora de brindar sus servicios, es así que analizando a la Cooperativa “Rhummy Wara”, se detectó que la improvisación en la asignación de funciones a empleados, la práctica de la integridad y valores éticos y el desinterés de los administradores en la implementación de controles en la área de cajas, han provocado que la institución genere información no confiable, que nuestros socios y clientes se encuentren insatisfechos en la atención.

Por lo tanto la cooperativa al no disponer de un servicio eficiente, en la venta de sus productos, esto ha provocado la inestabilidad a la empresa en la disminución de liquidez.

1.2.2. Análisis crítico

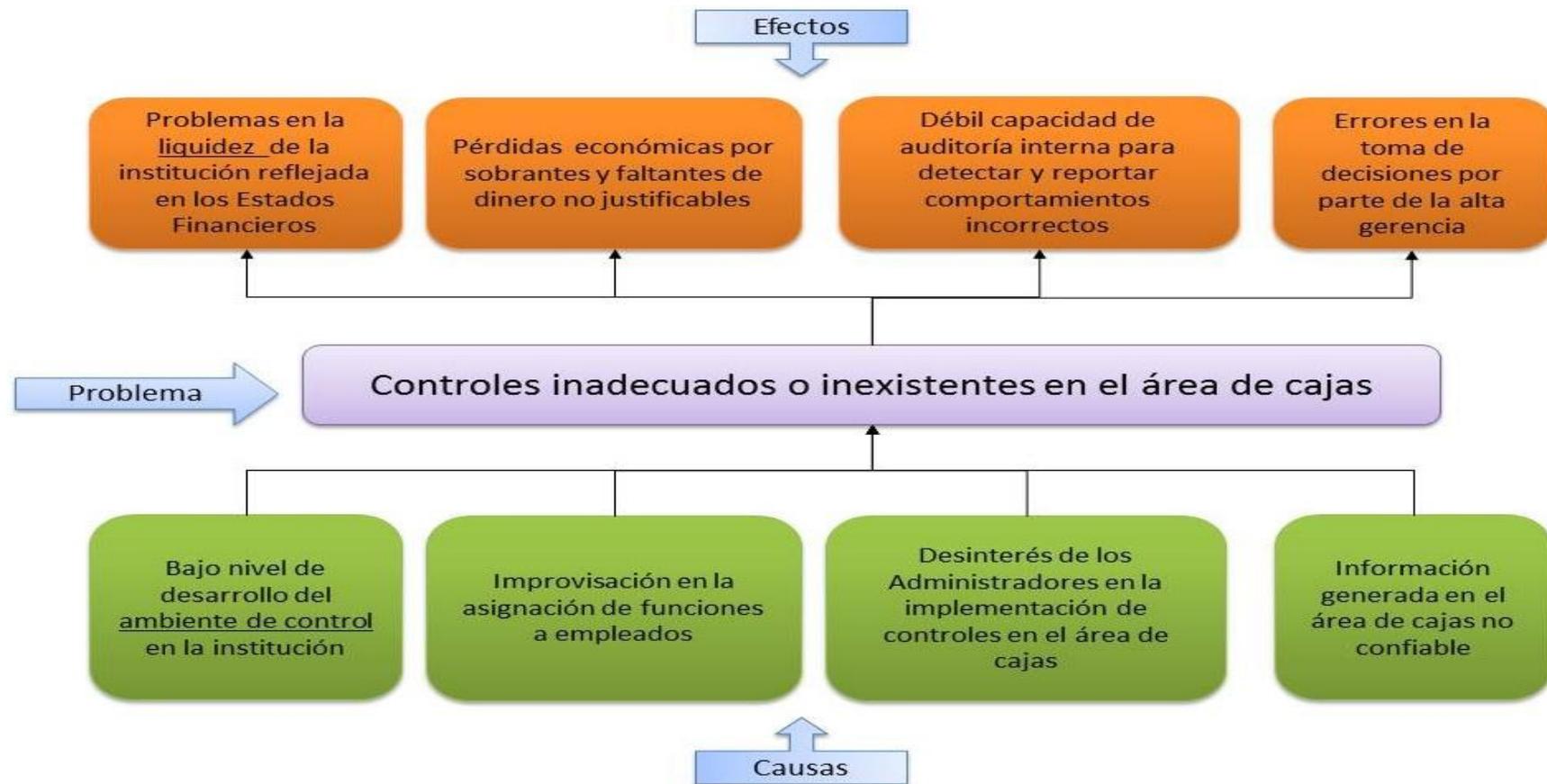


Ilustración N° 1. Árbol de Problemas

Elaborado por: Miryan Rojano

El bajo nivel de desarrollo del ambiente de control en la institución ha provocado controles inadecuados o inexistentes en el área de cajas, lo que ha generado problemas en la liquidez de la institución reflejada en los Estados Financieros.

También la improvisación en la asignación de funciones a empleados genera controles inadecuados o inexistentes en el área de cajas, cuyo efecto inmediato es la aparición de pérdidas económicas por sobrantes y faltantes de dinero no justificables.

Además el desinterés de los Administradores en la implementación de controles en el área de cajas contribuye al problema de los controles inadecuados o inexistentes en el área de cajas, que finalmente provoca una débil capacidad de auditoría interna para detectar y reportar comportamientos incorrectos.

Finalmente la información no confiable generada en el área de cajas aporta a que los controles inadecuados o inexistentes en el área de cajas, provoquen errores en la toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

1.2.3. Prognosis

De no encontrar una alternativa de solución a este problema, el área de cajas seguirá trabajando de forma empírica, ocasionando problemas en la liquidez de la cooperativa, que si bien estos pueden ser imperceptibles, tarde o temprano, la suma total puede provocar problemas en la operatividad de la organización.

La cooperativa “Rhumy Wara” debe desarrollar la integridad, valores éticos, competencia, filosofía administrativa y estilo de operación, en el área de cajas, orientada a mejorar la liquidez de la organización, la reputación de la organización se vería seriamente afectada si no se toma en cuenta estos factores del ambiente de control, pues mostraría un nivel de inseguridad superior a la competencia, los socios y clientes se formarían una imagen negativa de la organización, lo cual se producirá una deserción.

Si esto sucede, su efecto se vería reflejado en los resultados económicos, pues es claro que para una cooperativa de esta naturaleza, los productos y servicios altamente competitivos representan un importante rubro dentro de la situación financiera.

La aplicación de un sistema de control tiene una gran influencia en la forma como se desarrollen las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos, tienen que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

Formulación del problema

¿La ausencia de un ambiente de control en el área de cajas, origina una deficiente liquidez en la cooperativa Rhumy Wara?

- **Variable Independiente:** Ambiente de Control
- **Variable Dependiente:** Liquidez

1.3. Preguntas directrices

- ¿Cuál es el estado actual en que se encuentra el componente No: 1 Ambiente de Control del Sistema de Control Interno, dentro de la cooperativa Rhumy Wara?
- ¿Cuál es el nivel de la liquidez de la cooperativa Rhumy Wara?
- ¿Qué procedimientos, códigos, políticas de control interno, en el área de cajas, pueden implementarse para fomentar el desarrollo del componente Ambiente de Control en la cooperativa Rhumy Wara?

1.3.1. Delimitación

- **Límite de contenido:** Ambiente de Control
- **Campo:** Administrativo Financiero

- **Área:** Servicios y cobranzas financieras
- **Delimitación espacial:** Oficinas de la cooperativa Rhumy Wara, cantón Pelileo, provincia del Tungurahua.
Dirección: Avda. Quiz Quiz 305, edificio: Rhumy Wara, frente al mercado República de Argentina.
- **Delimitación temporal:** Enero a diciembre del 2013

1.4. Justificación

La importancia del presente trabajo de investigación radica en la mejora de los procedimientos en el área de cajas, ya que este lugar es uno de los más vulnerables dentro de la entidad y es donde se concentran la mayor cantidad de recursos monetarios de la organización. Esta mejora tendrá como finalidad la optimización del uso de los recursos existentes y la obtención de resultados económicos favorables para la organización.

Una de las razones fundamentales para realizar el presente estudio, se debe a que hoy en día la competencia en el sector cooperativista es grande y se necesita de un capital para reinvertir o para iniciar actividades económicas. Con este trabajo se brindará una pauta para la optimización máxima de los recursos materiales, financieros y humanos. Mediante esta investigación se conocerá el desarrollo socio-económico-organizativo que impulsará a una cultura de ahorro a los socios.

El beneficiario directo de este trabajo de investigación será toda la organización, ya que se fomentarán los valores éticos, integridad, el profesionalismo y la lealtad corporativa de todos los integrantes de la misma, así como su cumplimiento estricto de todas las políticas y objetivos establecidos por la institución. Los empleados de la cooperativa también serán beneficiados, mediante el diseño técnico de cada puesto de trabajo, lo que permitirá identificar las necesidades de superación del trabajador que lo ocupa o del aspirante del mismo.

Se usará la metodología COSO, mundialmente aceptada, para el fomento del “Ambiente de Control” que es el componente en el cual se establece el contexto

para el Sistema de Control Interno. Es en esta área donde se instaura la estructura, estrategia, misión, visión, valores, funciones de cada puesto de trabajo y se deja por sentado todo el entorno en el cual va a estar sustentado todo el sistema de implementación.

Esta investigación es factible, porque cuenta con la colaboración de los funcionarios de la cooperativa, el supervisor operativo y el área de cajas, quienes nos facilitan los documentos necesarios para ser analizados para la investigación, la misma que es verídica ya que se lo realiza en el mismo lugar de los hechos.

1.5. Objetivos.

1.5.1. General

Analizar el Ambiente de control, en el área de cajas y su incidencia en la liquidez en la cooperativa “Rhumy Wara”.

1.5.2. Específicos

- Diagnosticar el estado actual en que se encuentra el componente Ambiente de Control en el área de cajas de la cooperativa “Rhumy Wara”, para desarrollar una estructura organizativa efectiva.
- Determinar los valores de los indicadores de liquidez para identificar el nivel de solvencia de la cooperativa “Rhumy Wara”.
- Proponer un modelo de Ambiente de Control, en el área de cajas, de acuerdo al modelo COSO I, para un manejo adecuado de la liquidez en la cooperativa “Rhumy Wara”,

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedentes a este trabajo de investigación se detallan publicaciones científicas previas, que se refieren al Ambiente de Control y a la Liquidez en Instituciones Cooperativas de Ahorro y Crédito:

De acuerdo a (Chicaiza, 2012), en su trabajo de investigación “Evaluación del control interno aplicado a la ejecución presupuestaria del Batallón de Infantería Motorizado N° 1 “Constitución” (BIMOT 1) ubicado en la ciudad de Arenillas provincia de El Oro, año 2011”, desarrollado para la Escuela Politécnica del Ejército, identifica a los componentes del modelo COSO como: Supervisión y monitoreo, Ambiente de control, Actividades de control, Información y comunicación y Evaluación de los riesgos.

La autora define al ambiente de control como el grupo de circunstancias y conductas que direccionan las actividades de una entidad desde la óptica del control interno. Esta definición determina como objetivo fundamental la obtención de una actitud asumida por la alta gerencia y por el resto de funcionarios, en relación a la importancia del control interno y sus efectos sobre las operaciones y resultados.

Para (Castro Piña & Chablay Jara, 2013), en su trabajo de titulación “Implementación de elementos de control interno para las actividades operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopera Ltda.”, para la Universidad de Cuenca, analiza cada uno de los componentes que conforman el COSO II - ERM, reactivando los procesos de control interno en el periodo 2012, en la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Cooperera Ltda. Los autores manifiestan que la institución, al mejorar su sistema de control interno, tiene una mejor oportunidad de cumplir sus objetivos financieros y sociales.

Según (Basantez, 2010), en su trabajo de titulación de Magíster en Auditoría y Finanzas: “Implementación del método COSO para la evaluación temprana del riesgo de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.”, desarrollado para la Universidad Tecnológica Equinoccial, fundamenta la importancia de la implementación del método COSO, como una solución técnica de valor agregado a la gestión de control. Como principal hallazgo el autor indica que la falta de una herramienta técnica no le permite a la Unidad de Control determinar un enfoque de Auditoría. El diseño inadecuado de procedimientos de auditoría para evaluar la gestión de riesgos de liquidez, abre la posibilidad de que errores u omisiones significativos a las políticas y estrategias a la gestión de riesgo de liquidez no sean detectados de manera oportuna generando un alto riesgo de Auditoría. Además, el autor determina que el método COSO es conocido por la Unidad de Control de forma teórica, sin que exista evidencia de la aplicación práctica de la metodología.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación tiene como base un paradigma positivista. Según (Rodríguez, Gil Flores, & García, 1996), este paradigma “...rige las relaciones entre causas y efectos, y la preocupación por las variables dependientes e independientes”.

El paradigma positivista ayudará a conocer el contexto en donde se encuentra el problema, y sus variables, también a la formulación de hipótesis, su verificación y la predicción a partir de las mismas. La adopción creciente de las nuevas metodologías en el control interno y el conocimiento como factor determinante de la toma de decisiones hace que el profesional en el ámbito contable deba pensar globalmente, y sobre todo cambiar permanentemente para mantener la actividad

en óptimos niveles de eficiencia y corrección, relacionándose la causa y el efecto del paradigma positivista..

Para (Kolakowski, 1988), el positivismo es “...*un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza*”.

Durante su evolución, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos. La nueva organización innovadora, creadora de conocimiento, la organización que aprende, exige profesionales formados en Control Interno. Es por ello que se hace necesario reflexionar acerca de esta actividad, ya que el profesional contable es un agente de control en toda la administración de organizaciones.

De acuerdo con (Dobles, Zúñiga, & García, 1998), la teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente trabajo de investigación tiene como principal fundamento legal lo determinado en el artículo 238 de la Constitución del Ecuador, en el Capítulo IV de Soberanía Económica

Art. 238.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la

producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrara por las formas de organización económica pública, privada mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulara de acuerdo con la Ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Además se tiene como base legal las siguientes leyes y reglamentos:

- Reglamento General de la Ley de Cooperativas (DS-6842. RO 123: 20-sep-1966).
- Reglamento Especial de Auditorías Externas y Fiscalizaciones para Organizaciones Cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas (A-0554. RO 406: 28-nov-2006).
- Reglamento para la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público en general” (RCAC) emitido por decreto ejecutivo en marzo de 1988.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, en el Registro Oficial No.- 444, en Mayo de 2011, aprobada por la Asamblea Nacional
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

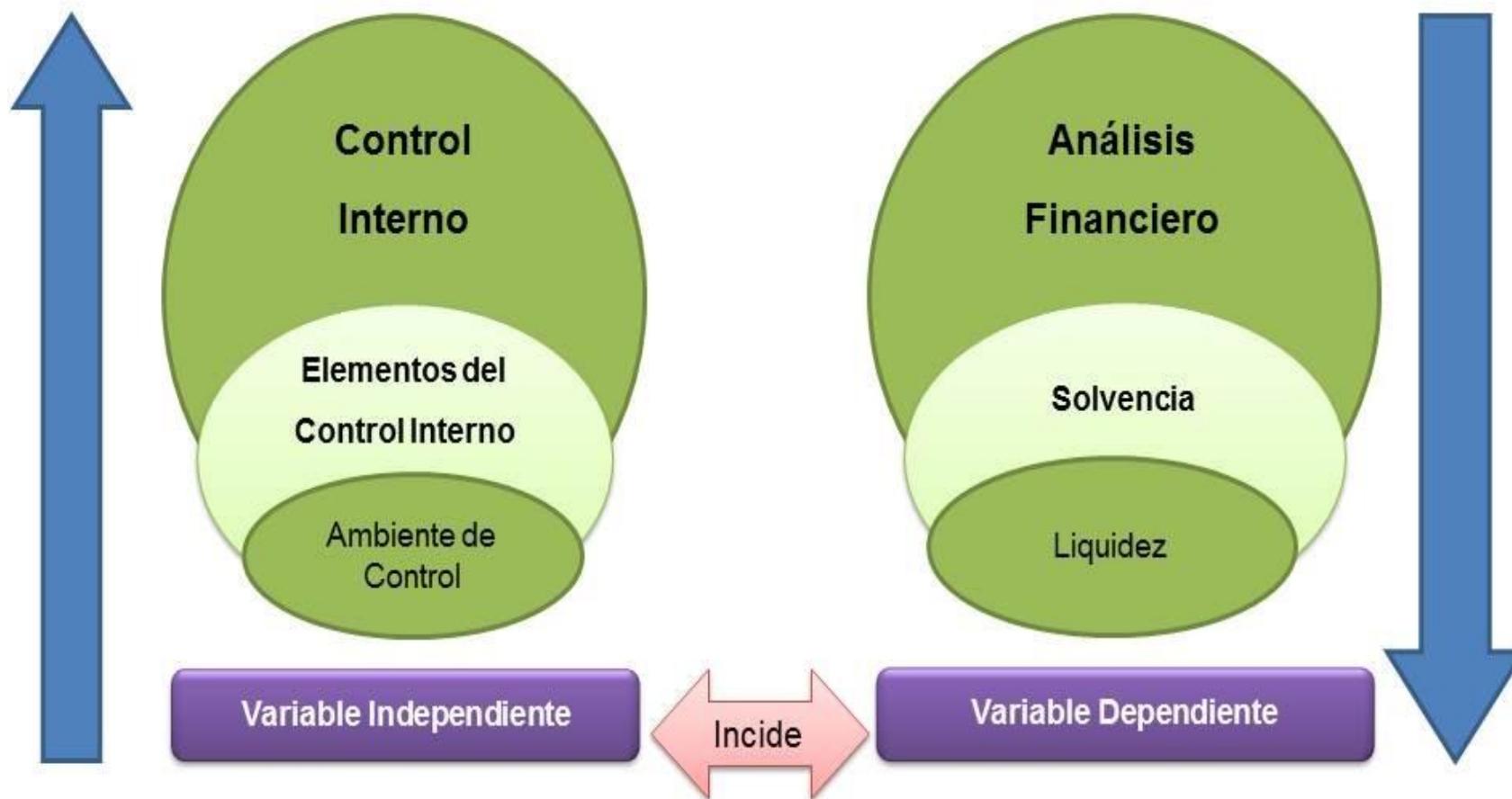


Ilustración N° 2. Categorías Fundamentales

Elaborado por: Miryan Rojano

2.4.1. Constelación de Ideas: Variable Independiente

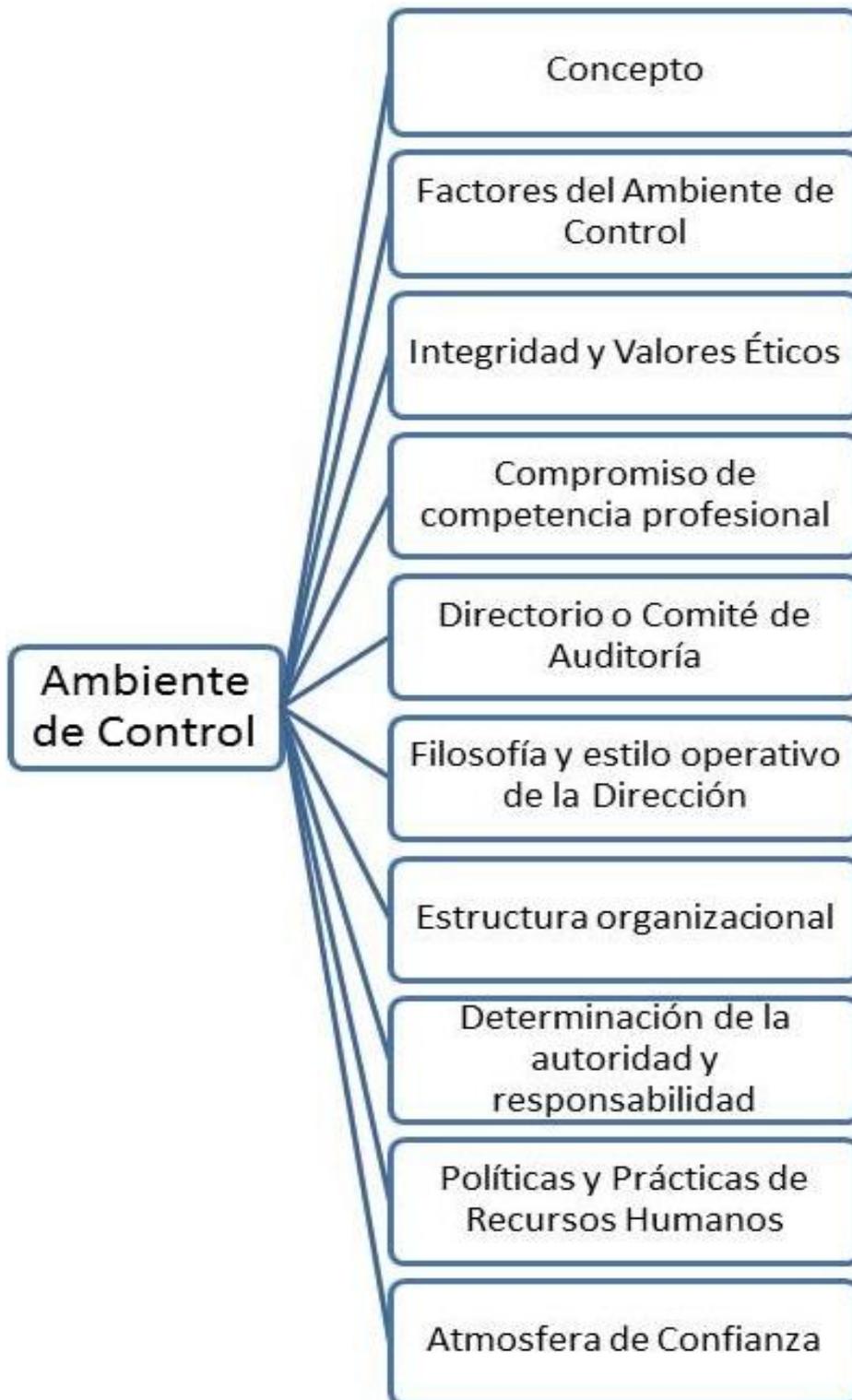


Ilustración N° 3. Constelación de Ideas: Variable Independiente

Elaborado por: Miryan Rojano

2.4.2. Constelación de Ideas: Variable Dependiente

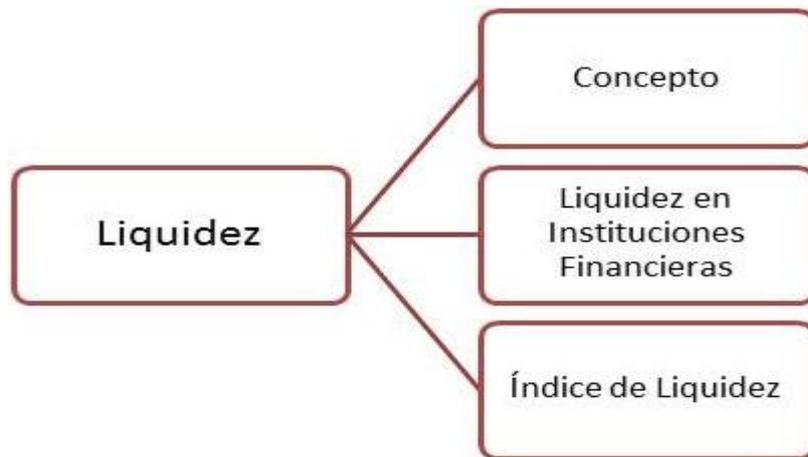


Ilustración N° 4. Constelación de Ideas: Variable Dependiente

Elaborado por: Miryan Rojano

2.5. MARCO TEÓRICO VARIABLE INDEPENDIENTE

2.5.1. Control Interno

Concepto

La UIICS¹ (2014), del Instituto Politécnico Mexicano, indica que antes de definir el concepto de Control Interno es preciso determinar la diferencia de conceptos de los siguientes elementos: gerente de control, control y agente controlador (UIICS, 2014).

- *Gerente de Control*: Persona que guía las actividades en un proceso, para que los resultados obtenidos coincidan o superen los deseados.
- *Control*: Mecanismo o medio utilizado para disminuir la presencia de riesgos en un proceso o actividad. El control se vuelve un medio y no un fin.

¹ Unidad Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales

- *Agente Controlador*: Elementos externos a la ejecución de los procesos, que evalúan y verifican que las mismas se ejecuten bajo parámetros establecidos.

Con estos antecedentes, Cuéllar Mejía (2014) identifica que el Sistema de Control Interno de una entidad forma parte del Control de Gestión de tipo estratégico y está constituido por: el plan de organización, la determinación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las políticas y métodos enfocados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener datos financieros confiable, seguros y oportunos, logrando la comunicación de políticas administrativas, estimulando y evaluando el cumplimiento de estas últimas (Cuéllar Mejía, 2014).

Una definición que hace referencia a un concepto más amplio es la emitida en el Informe COSO (1992), que en su Declaración Profesional No.7 indica que:

Control interno es un proceso, ejecutado por la dirección administrativa, por su grupo gerencial y por el resto de los funcionarios, establecido unívocamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la organización las tres siguientes categorías de objetivos:

- *Eficiencia y efectividad en las operaciones.*
- *Confiabilidad y suficiencia de la información del área financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y normalizaciones emitidas por los organismos de control (Informe COSO, 1992).*

Objetivos

La misma UIICS (2014) determina que un sistema de control interno debe tener un funcionamiento dinámico, y que debe estar en permanente actualización, en función de las modificaciones y tendencias internas y externas. La existencia de control interno no es garantía total de que no se producirán fallas, errores u

omisiones, pero igualmente, tiene objetivos importantes que permiten la acertada toma de decisiones de la gerencia, tales como:

- *Facilitar la toma de decisiones.*
- *Correcta ejecución de las funciones y la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones para alcanzar la misión y la visión de la organización*
- *Optimizar y salvaguardar los bienes y recursos.*
- *Evaluar y realizar un seguimiento a la gestión.*
- *Garantizar información verdadera, coherente, confiable y a tiempo.*
- *Aumentar la productividad de la organización.*
- *Establecer un clima laboral favorable.*
- *Eliminar tendencias burocráticas.*
- *Desarrollar controles proactivos, reales y oportunos para evitar o minimizar riesgos (UIICS, 2014).*

Importancia

Para Robbins (2015), el control es de vital importancia debido a que:

- *Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.*
- *Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.*
- *Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.*
- *Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.*
- *Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.*

2.5.2. Elementos del Control Interno

Los especialistas de la consultora ACFi² (2014), se determina que para que la gerencia administrativa pueda alcanzar los objetivos establecidos, de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes componentes (ACFi, 2014):

- 1) Ambiente de control. Formado por los valores, filosofía, conducta ética y la integridad de los funcionarios dentro y fuera de la organización. Es necesario que los miembros de la Empresa, los clientes y terceras personas relacionadas con la entidad, los conozcan y se identifiquen con ellos.
- 2) Evaluación de riesgos. Identifica los factores que podrían favorecer a que la entidad cumpla sus objetivos establecidos. Cuando se identifiquen estos riesgos, se deben gestionarlos, analizarlos y controlarlos.
- 3) Procedimientos de control. Son establecidos por la dirección y comprende las políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la organización y son desarrollados por toda la organización. Además brindan las medidas necesarias para hacer frente a los riesgos.
- 4) Supervisión. El monitoreo continuo efectuado por la administración evaluará si los funcionarios realizan sus tareas de manera correcta o si será necesario realizar cambios. La supervisión comprende: evaluación externa -Auditoría Externa-, que la realizan entes externos de la Empresa y la supervisión interna -Auditoría Interna-, por parte de las personas de la empresa y.
- 5) Sistemas de información y comunicación. Utilizados para identificar, transformar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada funcionario conocer y asumir sus responsabilidades (De la Fuente Molina, 2014).

² ACFi, Auditores, Contadores y Consultores Financieros es una empresa privada dedicada a la ayuda de temas contables en línea del Ecuador,



Ilustración N° 5. Elementos del Control Interno

Fuente: Conta, Innovación Contable – De la Fuente Molina (2014)

Los siguientes componentes no consisten en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afectan al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influyen en los otros y conforman un sistema integrado.

La alta gerencia debe enviar mensajes claros sobre las actividades de la organización, la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se debe obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier falla a la administración.

De acuerdo a Molina (2014) en último nivel del sistema de control interno se pretende comprobar que todos los elementos del control interno se encuentren actualizados y funcionando operativamente, se verifica que los controles no se encuentren sobredimensionados o sean insuficientes; es posible que procedimientos que resultaron eficientes en algún momento, a la fecha sean obsoletos (De la Fuente Molina, 2014).

2.5.3. Ambiente de Control

Concepto

Según Coopers (2014) define al ambiente de control como el conjunto de eventos que delimitan el accionar de una organización desde la óptica del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia y los demás agentes en función a la importancia del control interno y su influencia sobre las actividades y resultados de la organización (Coopers, 2007). Adicionalmente el autor determina que el Ambiente de Control fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. De acuerdo con la CCEE³ el ambiente de control influye en:

- *La forma como se fijan los objetivos, estructuran las actividades o analizan los riesgos.*
- *Los sistemas de información y comunicación*
- *Las actividades de control*
- *Las actividades de monitoreo (CCEE, 2014).*

Factores del Ambiente de Control

Para Coopers (2014) los principales factores del ambiente de control son:

- 1) *La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.*
- 2) *El plan organizacional, su estructura, los reglamentos internos y los manuales de procedimiento de la organización.*

³ Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad de la República de Uruguay

- 3) *La integridad, los valores éticos, el profesionalismo y el compromiso de todos los funcionarios de la organización, así como su apego y lealtad a las políticas y objetivos establecidos.*
- 4) *Las formas de delegación de responsabilidades, el tipo de administración y las actividades para desarrollo del personal.*
- 5) *El nivel de documentación de las políticas y decisiones, así como la formulación de programas con metas, objetivos e indicadores de rendimiento.*
- 6) *En las organizaciones de intermediación financiera, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con un alto nivel de independencia y profesionalismo (Coopers, 2007).*

Integridad y Valores Éticos

Se entiende por integridad el deseo de hacer lo correcto, o sea, profesar una serie de valores y expectativas y actuar de acuerdo a los mismos. Los valores éticos, son aquellos valores morales que permiten determinar una línea de comportamiento apropiado en la toma de decisiones. Estos valores deberían basarse en lo que es correcto y no limitarse únicamente a lo legal, la sociedad asigna buena reputación a la empresa (CCEE, 2014).

Para la (SIGEN, 2015)⁴, la autoridad superior del organismo debe procurar instanciar, socializar, interiorizar y supervisar la observancia de valores éticos establecidos, que constituyan un fundamento moral para su dirección y operación. Tales valores deben definir la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso profesional.

⁴ Sindicatura General de la Nación – Presidencia de la República Argentina

La integridad de la alta dirección y el comportamiento ético son resultado de la cultura organizacional. La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, actitudes y normas compartidas que dan forma al comportamiento y expectativas de cada uno de los miembros de una organización. Es la que determina lo que realmente sucede, cuáles son las reglas establecidas, las torcidas levemente y las ignoradas (Martínez Rippe, 2014).

Compromiso de competencia profesional

La competencia debe reflejar las habilidades o conocimientos específicos requeridos para desempeñar las tareas que definen el trabajo de cada individuo. El conocimiento depende de la inteligencia y el entrenamiento, mientras que las habilidades dependen de la experiencia en el puesto (CCEE, 2014).

Los directivos y funcionarios deben tener un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Tanto directivos como funcionarios deben (Ruiz, Silva, & Vanga, 2008):

- Poseer un nivel de competencia profesional alineado a sus responsabilidades.
- Comprender a cabalidad la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

Le corresponde a la Dirección definir los niveles de competencia para cada puesto de trabajo y cuáles son las habilidades y conocimientos que espera de quien ocupa dicho puesto, a su vez, la Dirección determina cuan bien deben ser cumplidas las tareas para contribuir al logro de los objetivos organizacionales y no apartarse de la estrategia implantada.

Todas las tareas anteriores están englobadas en lo que (Dessler, 2001), define como análisis de puestos: *“El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas*

(en término de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlos”.

Directorio o Comité de Auditoría

Otro factor relevante que influye en el Ambiente de Control, según el Informe COSO, es el accionar que tengan el Directorio o el Comité de Auditoría. El Directorio está integrado por un conjunto de personas que pueden ser internas o externas a la organización, cuyas funciones son las de proveer autoridad, orientación, vigilancia y supervisión a la Dirección o grupo gerencial (CCEE, 2014).

De acuerdo con la (SIGEN, 2015), en cada organización debe formarse un Comité de Control, formado al menos por un funcionario superior y el auditor interno titular. El objetivo general de este comité será la vigilancia del correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno y la mejora continua del mismo.

Los directorios o comités de auditoría son fundamentales dentro del modelo COSO, ya que son los encargados de la supervisión del resto de elementos de control de la organización. Es este elemento el encargado de conducir el funcionamiento correcto del resto de factores del Control Interno, interactuando con los demás y fundamentado cualquier supervisión, sin dejar a un lado la priorización de la vigilancia.

Filosofía y estilo operativo de la Dirección

La (SIGEN, 2015), indica que cuando se habla de estilo de la Dirección se refiere principalmente a la actitud de la gerencia con respecto al Control Interno. El estilo operativo de la Dirección puede clasificarse en tres categorías:

- Estilo autocrático, donde la dirección impone sus decisiones, da a sus subordinados órdenes claras y precisas, con instrucciones detalladas sobre qué

es lo que ha de hacerse y como, no dejando margen a las iniciativas de los subordinados.

- Estilo participativo, cuyo objetivo es esperar compromiso de la gente, que participe en las metas y procedimientos.
- Estilo de Laisser Faire, cuya característica principal está en dejar que las cosas sigan su dirección natural, es adaptativo a las circunstancias. Sólo se espera que cumpla los objetivos, trata de mantener el equilibrio.

La filosofía y el estilo de la Dirección influyen y traducen la manera en la que el organismo es conducido. Son ejemplos: la transparencia de la gestión, la postura ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y resultados (CCEE, 2014).

La filosofía y el estilo operativo de la gerencia le brindan una identificación propia a la organización, ya que el mismo se refleja en resto de miembros y en su trabajo. Este elemento es fundamental para el Ambiente de control ya que determina los lineamientos de la supervisión que se quiere implementar, y los valores que como los empleados de la organización deben desarrollar para estar de acorde a los objetivos de la misma.

Estructura organizacional

La (CCEE, 2014), determina que toda entidad de intermediación financiera debe desarrollar una estructura organizativa direccionada al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser establecida en un Organigrama. Esta estructura organizativa se constituirá en el marco formal de la autoridad y la responsabilidad de las actividades, que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo. Deben ser planeadas, efectuadas y controladas.

De acuerdo con la (SIGEN, 2015), el proceso de diseño organizacional comprende cuatro etapas:

- 1) Departamentalización

- 2) Asignación de actividades
- 3) Determinación de autoridad y responsabilidad
- 4) Relacionamiento entre las unidades

Determinación de la autoridad y responsabilidad

Toda entidad debe complementar su organigrama, con un Manual de la Organización, en el cual debe constar el asignamiento de la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par debe determinar las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de éstos. El Ambiente de Control se fortalece en relación al conocimiento de los miembros de un organismo de sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su autoridad (CCEE, 2014).

La autoridad es el elemento que da cohesión a la estructura organizacional, tiene como base el cargo que ocupa quien ejerce la autoridad y por ello es impersonal y es conferida por la organización. La delegación hace que los gerentes y los empleados, por igual, tengan que prestar estrecha atención a los términos de sus relaciones laborales. La delegación tendrá más posibilidad de éxito, para todas las partes interesadas, si éstas se empeñan en crear una confianza recíproca. Se trata de una situación más, donde la ética tiene cabida en las actividades cotidianas de la organización (SIGEN, 2015). A través de la delegación de autoridad y responsabilidades se espera que:

- Los empleados sean competentes
- Quienes deban delegar confíen en sus subordinados
- Se estimule a un nivel mayor de desempeño y comportamiento

Para la (CCEE, 2014), a través de la delegación de autoridad y responsabilidades se asegura que:

- Exista un mayor compromiso del empleado desde donde se ubique en la empresa
- Los empleados avancen en su carrera dentro de la empresa
- Aquel empleado destacado por su compromiso con la empresa, sea premiado
- No se toleren violaciones.

Políticas y Prácticas de Recursos Humanos

Para la (SIGEN, 2015), la conducción y tratamiento del personal del organismo debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política.

Las prácticas relativas a Recursos Humanos envían mensajes a los empleados en cuanto a niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia. Dichas prácticas se relacionan con las acciones referidas a contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejo, promoción, compensación y corrección. La Administración de Recursos Humanos (ARH) es la función administrativa mediante la cual los gerentes reclutan, seleccionan, capacitan y desarrollan a los miembros de la organización (CCEE, 2014).

Para la (SIGEN, 2015), la Dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en los siguientes momentos:

- Selección: al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad para las incorporaciones.
- Inducción: al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo.
- Capacitación: al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades.

- Rotación y promoción: al procurar que funcione una movilidad organizacional que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores.
- Sanción: al adoptar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.



Ilustración N° 6. Proceso ARH

Fuente: Ambiente de Control - (CCEE, 2014)

Atmosfera de Confianza

Debe fomentarse una atmósfera de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre la gente y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la organización. Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre la gente. La confianza mutua respalda el flujo de información que la gente necesita para tomar decisiones y entrar en acción. Respalda, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendiente al logro de los objetivos de la organización. La confianza está basada en la seguridad respecto de la integridad y competencia de la otra persona o grupo (SIGEN, 2015).

2.6. MARCO TEÓRICO VARIABLE DEPENDIENTE

2.6.1. Análisis Financiero

Definición

El análisis financiero es una herramienta que utiliza técnicas e instrumentos que permite analizar a los estados financieros básicos, estableciendo comparaciones relativas de distintos negocios o tendencias y facilita la toma de decisiones de inversión, financiación, planes de acción, control de operaciones, reparto de dividendos, entre otros (Álvarez & Ochoa, 2008).

El análisis de los estados financieros se comparan las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cuentas para determinar los cambios presentados por las distintas operaciones de la empresa, en la práctica se conoce como análisis horizontal y vertical (Gutiérrez, 2006).

La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones (Tu Guía Contable, 2015).

Técnicas de análisis financiero

Las técnicas más importantes que se emplean para el análisis financiero son:

- 1) Análisis financiero estructural. Bonson, Cortijo y Flores (2009), define al análisis estructural como:

“El estudio de los estados financieros en dos o más ejercicios consecutivos, considerando las variaciones que sufre cada elemento

significativo de uno a otro ejercicio (porcentajes horizontales), así como la importancia relativa de cada una de ellas respecto del total del balance (porcentajes verticales)” (Bonsón, Cortijo, & Flores, 2014).

- 2) Análisis mediante ratios financieros. Indican que esta técnica se la realiza entre cocientes entre elementos de estados financieros que guarden entre sí una relación económico-financiera de interés (Alarcón & Ulloa, 2012).

De acuerdo con la forma de analizar el contenido de los estados financieros, existen los siguientes métodos de evaluación.

Método de Análisis Vertical: Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

Método de Análisis Horizontal: Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos: también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático por que analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico por que relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. Muestra las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo que permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones.

Información Financiera

La información financiera es información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesada y concentrada para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa. La necesidad de esta información fundamenta la necesidad de contar con los estados financieros.

Esta información financiera se ha convertido en un conjunto integrado de estados financieros y notas, para expresar cual es la situación financiera, resultado de operaciones y cambios en la situación financiera de una empresa. Cuando la información financiera satisface al usuario general es porque la administración, basada en conocimientos técnicos, pueda formarse un juicio sobre (Ramírez Padilla, 2005).

- El nivel de rentabilidad
- La posición financiera, que incluye su solvencia y liquidez
- La capacidad financiera de crecimiento
- El flujo de fondos

Según Elizondo (2013), define a la información financiera como:

“La comunicación de sucesos relacionados con la obtención y aplicación de recursos materiales expresados en unidades monetarias, dicha comunicación ayuda a los administradores luego del análisis a la toma de decisiones correctas y a asignación y utilización de recursos de manera eficiente” (Elizondo, 2003).

En la siguiente tabla se resume lo que Elizondo (2013), determina como las características que debe tener la información financiera para trabajar con la misma:

Cuadro N° 1. Características de la Información Financiera

Características	Definición	Requisitos
Utilidad	Adecuada al propósito del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Significativo. Capaz de presentar mediante símbolos (palabras y cifras a la entidad económica y su evolución, su estado en el tiempo y sus resultados de operación. • Relevante. Selecciona los elementos informativos para optimizar la comunicación que emite. • Veraz. Es objetiva en la representación financiera de la entidad.
Confiabilidad	Información aceptada y utilizada por el usuario para tomar decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad. Consistencia en la observancia de los elementos de la teoría contable, para asegurar una información obtenida bajo las mismas bases. • Objetividad. Apego a los elementos de la teoría contable, eliminando cualquier distorsión de tipo personal. • Verificabilidad. Depende esencialmente de las normas de control interno que regulen las diferentes operaciones que la entidad lleva a cabo y es verificable si puede ser comparada y validada por terceros independientes a la entidad

Fuente: Contabilidad Básica - Elizondo (2013)

2.6.2. Solvencia

Definición

Para Mora (2009) la solvencia financiera es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo. En ocasiones es referida como liquidez, pero ésta es solo uno de los grados de solvencia. Se dice que una

empresa cuenta con solvencia cuando está capacitada para liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos y demuestra que podrá conservar dicha situación en el futuro (Mora Enguídanos, 2009)

Cuadro N° 2. Diferencia entre solvencia y liquidez

Solvencia	Liquidez
Contar con los bienes y recursos suficientes para respaldar los adeudos contraídos, aun cuando estos bienes sean diferentes al efectivo	Tener el efectivo necesario, en el momento oportuno, que permita hacer el pago de los compromisos contraídos

Fuente: Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión – Mora (2009)

De acuerdo con Acosta (1994) los grados de solvencia de una organización son:

- 1) Solvencia final. Diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible, se le llama final porque sería la empleada en el caso de una liquidación empresarial. A través de ella se mide si el valor de los bienes del activo respaldan la totalidad de las deudas contraídas (Acosta Altamirano, 2004).
- 2) Solvencia corriente (Liquidez). Consiste en la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente, evidencia la capacidad de atender las deudas en el corto plazo sin interferencias al proceso productivo ni a la estructura financiera de la empresa (Acosta Altamirano, 2004).

Así pues, toda empresa que presente una buena liquidez, es solvente, mientras que no ocurre igual en el sentido inverso, es decir, una empresa puede ser solvente pero no generar liquidez.

Solvencia Técnica y Efectiva

En consecuencia con lo anterior, la solvencia depende de dos factores:

- Capacidad de generar recursos financieros suficientes y
- Pagar en su fecha (puntualidad en los pagos).

Aunque parezca que el segundo aspecto es el de mayor influencia, la solvencia real de una empresa se basa en el primero de ellos, debiendo analizarse la forma en que la empresa consigue los recursos financieros para atender las deudas.

Así, no es lo mismo acudir a la financiación bancaria, por ejemplo, que recurrir a la autofinanciación. Esto lleva a hablar de la existencia de dos solvencias o dos puntos de vista de la solvencia: técnica y efectiva.

La primera se consigue si la empresa es capaz de generar (con su actividad) autofinanciación suficiente para hacer frente a las deudas o recursos ajenos (entendiendo como autofinanciación el beneficio neto generado por la entidad, deducidas las provisiones para impuestos y los dividendos). En caso contrario, para poder pagar sus deudas la empresa tendrá que recurrir a otras vías, como vender o realizar algún activo que posea (venta pura o lease-back), financiación adicional (préstamos bancarios nuevos o renovación de los existentes) o incluso a una ampliación de capital (para condonar las deudas). Las consecuencias de recurrir a alguna de estas alternativas pueden ser muy negativas para la empresa de cara al medio y largo plazo, sin embargo, habrá conseguido atender sus compromisos del corto plazo. En otras palabras, será insolvente desde el punto de vista técnico pero no efectivo.

La solvencia efectiva se fundamenta en la puntualidad en el pago; así, si la empresa no abona a su vencimiento sus deudas se dirá que presenta una insolvencia efectiva.

Ratio de Solvencia

Según Debitoor (2015) dice que el ratio de solvencia mide la capacidad de una empresa de hacer frente al pago de sus deudas. Es decir, si una empresa tuviese que pagar todas sus deudas en un momento dado, determina si tendría activos para hacer frente a esos pagos. De esta forma, utilizando los recursos corrientes, se consideran solamente los recursos actuales que posee la empresa (Debitoor, 2015). La forma de calcular el ratio de solvencia es la siguiente:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo neto real total}}{\text{Deudas totales}}$$

Para Rubio (2007) este ratio se valora de acuerdo a las siguientes reglas:

- *El resultado ideal del ratio sería igual a 1,5*
- *< 1,5 = La empresa no posee la solvencia necesaria para hacer frente a sus pagos a corto plazo*
- *>1,5 = La empresa puede correr el riesgo de poseer demasiados activos corrientes, por ejemplo dinero en caja, al no tenerlo invertido puede perder valor con el paso del tiempo*

2.6.3. Liquidez

Concepto

El Diccionario (El Mundo, 2015), define la liquidez como la capacidad de una organización de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.

Es importante no confundir liquidez con solvencia. Aunque son términos muy similares, liquidez no es lo mismo que solvencia, aunque lo uno pueda llevar a lo otro. La liquidez hace referencia a la calidad o naturaleza de los activos que les permiten convertirse en efectivo rápidamente. Hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para disponer de una determinada cantidad de efectivo [dinero contante y sonante] en un momento dado. La solvencia hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para pagar o cubrir sus deudas u obligaciones. A la capacidad que tiene para garantizarlas, aunque ello no necesariamente implique su capacidad para pagarlas en efectivo (Gerencie.com Colombia, 2015).

Para (Burke, 2015), la liquidez significa a la capacidad de convertir a los activos en efectivo, algunos artículos pueden ser más líquidos que otros. Por ejemplo, una

acción puede ser vendida en minutos o días. Sin embargo, las propiedades, como los terrenos o edificios, pueden tardar semanas, meses o incluso años para convertirse en efectivo. La facilidad con la que los instrumentos financieros, como las acciones y bonos se convierten y se transfiere la propiedad es la razón por la que a menudo se les llama activos líquidos. Sin embargo, la mayoría de los activos pueden ser eventualmente intercambiados por dinero en efectivo o liquidados.

Liquidez en Instituciones Financieras

Las definiciones de liquidez se vuelven irrelevantes en el ámbito de las instituciones financieras, teniendo en cuenta la volatilidad potencial de ciertos pasivos de estas instituciones, que muchas veces se utilizan para fondar tales activos líquidos.

Por su parte, (Rodríguez, 1993), la define como *“la capacidad de satisfacer en el más breve plazo las demandas de efectivo derivadas de los depósitos y otras obligaciones específicas”*.

En el caso de las entidades financieras estas dos cualidades serán requisitos esenciales para su normal funcionamiento.

Según (Lopetegui, 1993), la liquidez es la posibilidad que una entidad financiera tiene de hacer frente a:

- Reducciones en el nivel de depósitos u otros pasivos financieros.
- Aumentos de activos no líquidos, préstamos.

Índice de Liquidez

El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una organización, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que se

dispone. La operatividad de la organización depende de la liquidez que tenga la misma para cumplir con sus obligaciones financieras (Gerencie.Com, 2014).

- a. **Ratio de Cobertura de Liquidez.** Toma en consideración los activos plenamente disponibles, líquidos y de alta calidad, para hacer frente a las salidas netas de efectivo que pudieran producirse en escenarios de tensión, tanto sistémicos como idiosincráticos. El escenario incluye situaciones como una rebaja significativa de calificación crediticia, una pérdida parcial de depósitos o de financiación mayorista, aumento de los niveles de cobertura exigidos sobre el valor de los activos susceptibles de ser descontados.
- b. **Ratio de Financiación Estable.** Mide el volumen de fuentes de obtención de fondos estable y a largo plazo en relación con los perfiles de liquidez de los activos de la entidad, a lo que habría que añadir las contingencias de financiación provenientes de compromisos fuera de balance.

La determinación de la liquidez de una organización es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier institución financiera, puesto que sin el conocimiento cierto de la capacidad de la misma para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

2.7. HIPÓTESIS

H₀: El Ambiente de Control en el área de cajas no incide en la liquidez de la Cooperativa Rhumy Wara

H₁: El Ambiente de Control en el área de cajas incide en la liquidez de la Cooperativa Rhumy Wara

2.7.1. Señalamiento de variables de la hipótesis

- **Variable independiente:** Ambiente de Control
- **Variable dependiente:** Liquidez

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque investigativo.

El presente trabajo de investigación se realizara en términos cualitativos, haciendo referencia al ambiente de control en el área de cajas como un fenómeno social, y cuantitativo buscando la incidencia de este ambiente en la liquidez de la Cooperativa “Rhumy Wara”, como fundamentos para la comprobación de la hipótesis.

El enfoque cualitativo *“por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones”* (Hernández, Collado, & Lucio, 2003, pág. 5).

Dentro de este trabajo de investigación este enfoque permitió recolectar el criterio subjetivo del personal de la organización en cuento a las variables de estudio, a través de la encuesta. Estas variables luego fueron transformadas en variables cuantitativas para su análisis.

En el enfoque cuantitativo *“los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. A demás las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos”*. (Murillo, Castro, Solis, & Ronquillo, 2011).

Mediante este enfoque se recolectaron cifras de los balances, para el cálculo y análisis de la liquidez de la organización.

3.2. Modalidad básica de la investigación.

Las modalidades básicas de investigación que se utilizarán en el presente trabajo son: la investigación de campo y la investigación bibliográfica – documental.

Investigación bibliográfica – documental, ya que se acudió a fuentes bibliográfica como sustento científico del ambiente de control y de la liquidez de la instituciones financieras.

Investigación de campo, ya que se utilizó el análisis sistemático de problemas, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés fueron recogidos en forma directa de los balances de la organización y de los funcionarios de la misma, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales.

Según Herrera y otros (2004), “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). La Investigación Bibliográfica - documental se aplica con el propósito de obtener la información de libros, folletos e Internet para que permitan argumentar la realización del proyecto”.

Para el presente proyecto la investigación bibliográfica – documental es considerada como parte esencial del proceso de investigación, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas usando para ello diferentes tipos de documentos con los cuales se indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre el tema investigado con la finalidad de obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo del proyecto.

3.3. Nivel o tipo de investigación.

- Investigación Descriptiva: ya que se hizo una descripción del estado del ambiente de control de la organización y se determinó e identifico los indicadores de liquidez de la cooperativa.

Según Mágico (2009), “La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Los estudios descriptivos exigen que el investigador identifique de antemano las preguntas específicas que desea contestar, cómo las responderá y las implicaciones que posiblemente tengan para el gerente de mercadotecnia.

Es preciso que se fije una finalidad bien definida.

Es probable que la investigación descriptiva proporcione resultados que dan origen a otros trabajos de la misma índole”.

De esta manera este tipo de investigación servirá para profundizar el conocimiento del problema, tanto en la manera en que se está llevando el control en la empresa como en la forma de discernir para elegir una decisión, así también si han existido modificaciones en las causas o efectos del mismo.

- Investigación Correlacional: se determinó como el ambiente de control incide en la liquidez de la institución, a través del análisis de causas y efectos de los problemas suscitados en el área de cajas de la cooperativa.

Según Ávila (2006), los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente.

La investigación está enmarcada, en el nivel de Asociación de variables debido a que es necesario evaluar las variaciones de comportamiento de una variable a otra, con el propósito de encontrar los puntos claves de referencia que ayuden a la Empresa a detectar sus falencias y estar al tanto de las mismas.

3.4. Población y muestra

La población de estudio está compuesta por todo el personal que labora en cajas en las diferentes agencias de la organización, sus supervisores, personal del área de contabilidad, recursos humanos y la gerencia general. En total son 20 personas. Como el universo de investigación es pequeño, el estudio se realizará sobre todo el universo de investigación.

Población Finita: Es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros. Si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces se trabajara con toda la población. Una población para ser considerada finita debe ser menor a 100.000 elementos. (Rivas, 2013)

Cuando la población es muy pequeña y el error tolerado muy pequeño, prácticamente hay que tomar a toda o casi toda la población. Poblaciones entre 25 y 15 sujetos la muestra debe ser $N-1$ (podemos prescindir de un sujeto) y con menos de 15 sujetos debemos incluir a toda la población. (Vallejo, 2012)

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1. Variable Dependiente: Ambiente de Control

Cuadro N° 3. Operacionalización de Variables, Variable Dependiente: Ambiente de Control

Definición	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnicas e Instrumentos
<p>Conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la <u>perspectiva del control interno</u> y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las <u>conductas y los procedimientos organizacionales</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva del control interno • Conductas y los procedimientos organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y Valores Éticos • Compromiso de competencia profesional • Directorio o Comité de Auditoría • Filosofía y estilo operativo de la Dirección • Estructura organizacional • Asignación de autoridad y responsabilidad • Políticas y Prácticas de Recursos Humanos • Atmosfera de Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen procedimientos de control, en el área de cajas, establecidos por la organización? • ¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa? • ¿Cree usted que el reglamento vigente de cajas está acorde con la situación actual del área? • ¿La Cooperativa evalúa al personal del área de cajas en cuanto a la calidad de su atención al cliente? • ¿Existe en el personal del área de cajas cultura corporativa para la atención a sus clientes? • ¿La Cooperativa realiza cierres de caja mensuales con la presencia de un funcionario delegado por la gerencia? • ¿Los inconvenientes presentados en el área de cajas se debieron a la falta de controles en los procesos que en ella se realizan? • ¿Verifica la gerencia la confiabilidad de la información sobre la disponibilidad de efectivo y el nivel de liquidez que presenta la situación financiera de la cooperativa? 	<p>Encuesta y Cuestionario</p>

Elaborado por: Miryan Rojano

3.5.2. Variable Independiente: Liquidez

Cuadro N° 4. Operacionalización de Variables, Variable Independiente: Liquidez

Definición	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnicas e Instrumentos.
Capacidad de satisfacer en el más breve plazo las <u>demandas de efectivo</u> derivadas de los <u>depósitos</u> y <u>otras obligaciones específicas</u> .	Demandas de Efectivo	Gestión y Controles	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce usted, si la toma decisiones, está fundamentada por los índices de liquidez de la Cooperativa? • ¿Se realiza comparaciones de índices de liquidez mensualmente? • ¿Ha tenido problemas de liquidez la Cooperativa debido a inconvenientes en el área de cajas? • ¿Los administradores de la cooperativa procuran tener niveles adecuados a las circunstancias, en lo relacionado al dinero en el área de cajas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta y Cuestionario • Análisis Financiero
	Depósitos y otras obligaciones específicas	Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de la posición del efectivo • Índice de Capacidad • Índice de Depósitos Totales • Índice préstamos – depósitos • Índice de reserva 	

Elaborado por: Miryan Rojano

3.6. Técnicas e instrumentos.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron las siguientes técnicas que ayudarán a un mejor desarrollo del problema:

Cuadro N° 5. Técnicas e Instrumentos

Técnicas de información	Instrumentos de recolección de información	Técnicas de recolección de información	Numero de encuestados
Información Primaria	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario• Cédula de entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• 13 mujeres• 7 hombres
Información Secundaria	<ul style="list-style-type: none">• Bibliografía de varios Autores• Internet• Páginas web	<ul style="list-style-type: none">• Lectura Científica	

Elaborado por: Miryan Rojano

En la cooperativa Rhumy Wara se encuestó a 13 mujeres y 7 hombres que viene a ser un total 20 personas que laboran en matriz ubicada en el cantón Pelileo y la sucursal ubicada en la parroquia Salasaca, donde se obtuvo la información correspondiente para proceder a realizar el análisis de resultados.

Información primaria

Encuesta: Es una técnica, que permite obtener información valiosa, es decir, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Para ello, se basa en un instrumento que es el cuestionario, el mismo que permite obtener información a través de un sistema de preguntas escritas, que se entregan al informante a fin de que conteste igualmente por escrito.

Información secundaria

Análisis de documentos (Lectura científica): Esta técnica, consiste en recolectar información existente sobre el problema objeto de estudio, que consta en libros, revistas, tesis de grado, internet, páginas web y documentos en general, etc.,

permitiendo adquirir nuevos conocimientos explicativos de la realidad, fundamentos para el desarrollo de la investigación, y entendimiento del problema de estudio.

De ahí la necesidad de apoyarse en bibliografía especializada que haga referencia a aspectos relacionados con el currículo, competencias, desarrollo de habilidades y destrezas, formación técnica profesional y formación práctica, con la finalidad de contar con argumentos de pesos y criterio de expertos para el sustento de este trabajo de investigación.

3.7. Plan de recolección de la información.

Cuadro N° 6. Plan de recolección de datos

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Determinar la existencia del “Ambiente de Control” en la organización y su nivel de liquidez.
¿De qué personas?	Funcionarios de la Cooperativa “Rhumy Wara”
¿Sobre qué aspectos?	Liquidez y Ambiente de Control
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
¿A Quiénes?	Contador, Cajeros, Supervisores Operativos, Jefes de Caja, Administradores
¿Cuándo?	Al final de la jornada de trabajo
¿Dónde?	En las oficinas de la Cooperativa “Rhumy Wara”
¿Cuántas veces?	1 Sola vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y Análisis Financiero
¿Con qué?	Cuestionario y balances

Elaborado por: Miryan Rojano

3.8. Plan de procesamiento de la información.

- **Revisión y Codificación de la información**

La información obtenida fue sometida a una minuciosa revisión, en la que se verificó que todos los cuestionarios hayan sido llenados de manera correcta, tanto las preguntas así como sus alternativas de respuesta ya que tienen un número que les identifica lo cual facilitó su respectiva tabulación.

- **Tabulación de la información**

Las preguntas del cuestionario realizado tenían dos o más categorías a fin de que cada funcionario encuestado pudiera elegir la respuesta más apropiada. La tabulación se realizará de manera sistematizada con la ayuda del programa Excel.

- **Análisis de datos**

Para la presente investigación se utilizó el estadígrafo para investigaciones explicativas denominado T-Student el cual permitió organizar y resumir los datos adecuadamente y de manera más rápida según la información recolectada.

- **Presentación de los datos**

Los resultados obtenidos se presentaron en forma de tablas ya que de ésta forma permitieron analizar de mejor manera los datos obtenidos y evaluarlos.

- **Interpretación de los resultados**

Mediante la interpretación de los resultados se logró comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos, al igual que también permitió estudiarlos cada uno y relacionarlos con el marco teórico. Del mismo modo se tuvo una síntesis general de los resultados obtenidos y logrados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1.1. Análisis de los Indicadores de Liquidez de la organización

a. Balance General.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA

BALANCE GENERAL

Desde el 31 de diciembre del 2012 hasta el 30 de septiembre del 2013

Cuadro N° 7. Balance General

Cuenta	Descripción	31/12/2012	30/09/2013
1	Activo	\$856,560.82	\$1,127,997.19
11	Fondos Disponibles	\$22,167.98	\$ 127,092.19
1101	Caja	\$16,400.18	\$ 39,028.81
1103	Bancos y Otras Instituciones Financieras	\$ 5,767.80	\$ 88,063.38
14	Cartera de Crédito	\$461,701.04	\$ 934,922.86
16	Cuentas por cobrar	\$106,009.04	\$1,703.18
18	Propiedades y Equipos	\$182,953.64	\$ 55,546.32
19	Otros Activos	\$83,729.12	\$8,732.64
2	Pasivos	\$647,854.18	\$ 885,058.98
21	Obligaciones con el público	\$562,949.05	\$ 859,512.13
2101	Depósitos a la Vista	\$174,138.39	\$ 230,501.16
2103	Depósitos a Plaza	\$388,810.66	\$ 629,010.97
25	Cuentas por Pagar	\$ 7,066.01	\$ 11,211.05
26	Obligaciones Financiera	\$17,147.01	\$ 12,515.04
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	\$17,147.01	\$ 12,515.04
260220	De más de 360 días	\$17,147.01	\$ 12,515.04
29	Otros Pasivos	\$60,692.11	\$1,820.76
3	Patrimonio	\$208,706.64	\$ 242,938.21
31	Capital Social	\$57,373.33	\$ 205,381.72

3103	Aportes de socios	\$57,373.33	\$ 205,381.72
33	Reservas	\$388.68	\$1,767.68
34	Otros Aportes Patrimoniales	\$150,000.00	\$-
36	Resultados	\$944.63	\$ 35,788.81
3602	Pérdidas Acumuladas	-\$ 4,267.82	\$-
3603	Utilidad del ejercicio	\$ 5,212.45	\$ 35,788.81

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa "Rhumy Wara"

b. Indicador de la posición del efectivo

Cuadro N° 8. Indicador de la posición del efectivo

		31/12/2012	30/09/2013
Ctas.	Fondos Disponibles	\$22,167.98	\$127,092.19
	Activo	\$856,560.82	\$1,127,997.19
Índice	Indicador de la posición del efectivo	2.59%	11.27%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

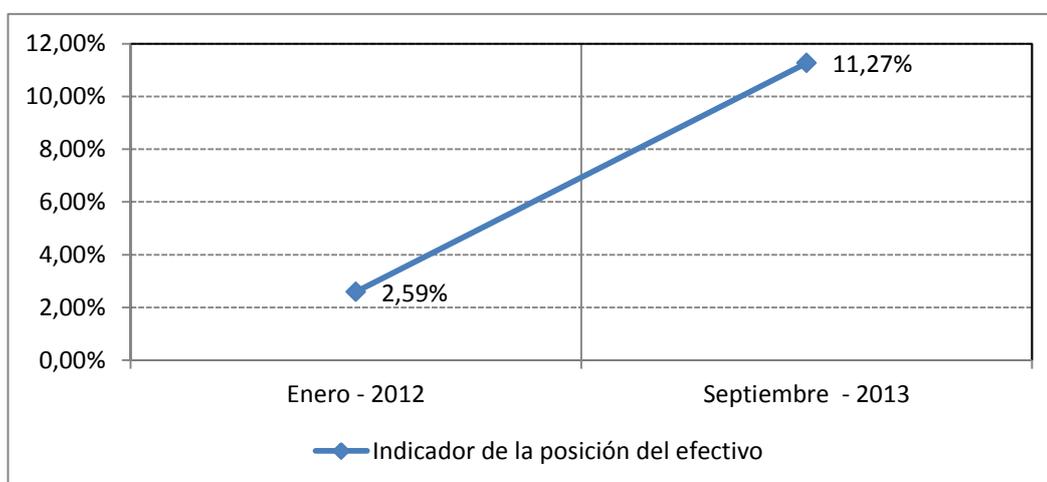


Gráfico N° 1. Indicador de la posición del efectivo

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

Análisis de Resultados

El Indicador de la posición del efectivo mide la capacidad de cumplir con necesidades inmediatas de efectivo. Para enero del 2012 este indicador registra un valor de 2.59% y para septiembre del 2013 este indicador sufre un incremento llegando al valor de 11.27%.

Interpretación de Resultados

El indicador de la posición del efectivo muestra una tendencia a un aumento de liquidez. Se debe recordar que ese dinero en efectivo constituye sólo una parte de activos líquidos.

c. Índice de Capacidad

Cuadro N° 9. Índice de Capacidad

		31/12/2012	30/09/2013
Ctas.	Cartera de Crédito	\$461,701.04	\$934,922.86
	Activo	\$856,560.82	\$1,127,997.19
Índice	Índice de Capacidad	53.90%	82.88%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

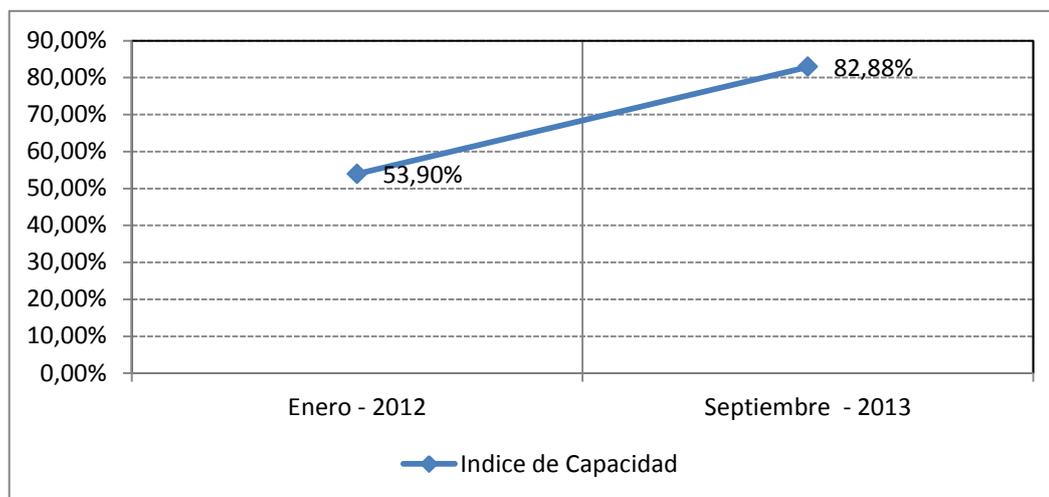


Gráfico N° 2. Índice de Capacidad

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

Análisis de Resultados

Este indicador de liquidez negativa indica hasta qué grado los activos de la cooperativa están en forma de préstamos. Para enero del 2012 este indicador registra un valor de 53.90% y para septiembre del 2013 este indicador sufre un incremento llegando al valor de 82.88%.

Interpretación de Resultados

Un índice de capacidad creciente significa que el banco tiene más préstamos, por lo tanto es menos líquido y menos capaz de absorber demandas de préstamo adicionales.

d. Índice de depósitos totales

Cuadro N° 10. Índice de depósitos totales

		31/12/2012	30/09/2013
Ctas.	Obligaciones con el público	\$562,949.05	\$859,512.13
	Activo	\$856,560.82	\$1,127,997.19
Índice	Índice de depósitos totales	65.72%	76.20%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

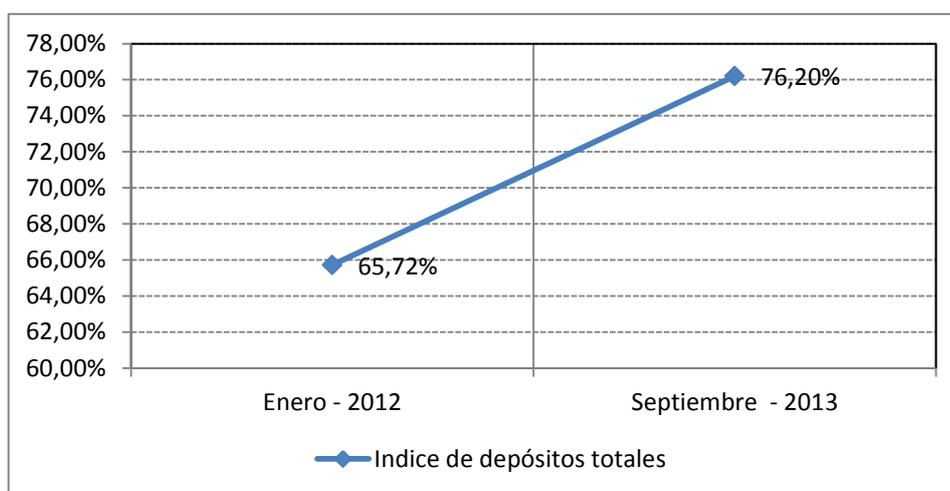


Gráfico N° 3. Índice de depósitos totales

Fuente: Balances Cooperativa "Rhummy Wara"

Análisis de Resultados

Los depósitos son considerados como una fuente estable de financiamiento, un índice alto de depósitos totales significa un bajo riesgo de liquidez. Para enero del 2012 este indicador registra un valor de 65.72% y para septiembre del 2013 este indicador sufre un incremento llegando al valor de 76.20%.

Interpretación de Resultados

El crecimiento del valor del índice de depósitos totales indica un más bajo el riesgo de liquidez percibido, porque contrariamente a la cartera de préstamos, los depósitos son menos sensibles a cambios en las tasas de interés o a un deterioro mínimo en el desempeño de la cooperativa.

e. Índice préstamos – depósitos

Cuadro N° 11. Índice préstamos – depósitos

		31/12/2012	30/09/2013
Ctas.	Cartera de Crédito	\$461,701.04	\$934,922.86
	Obligaciones con el público	\$562,949.05	\$859,512.13
Índice	Índice préstamos – depósitos	82.01%	108.77%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa “Rhummy Wara”

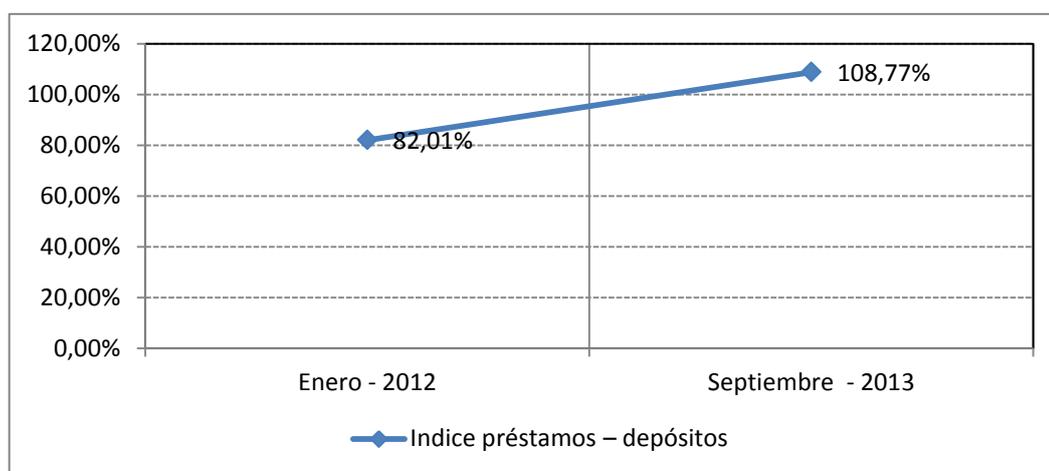


Gráfico N° 4. Índice préstamos – depósitos

Fuente: Balances Cooperativa “Rhummy Wara”

Análisis de Resultados

Un índice alto de préstamos – depósitos significa baja liquidez. Implica el uso de liquidez (préstamos) como fuente primordial de fondos estables (depósitos). Para enero del 2012 este indicador registra un valor de 82.01% y para septiembre del 2013 este indicador sufre un incremento llegando al valor de 108.77%.

Interpretación de Resultados

El crecimiento del valor de este indicador predice problemas de iliquidez, porque una proporción importante de sus depósitos está prestada relativo a su financiamiento estable. Implícitamente, se asume que nuevos préstamos tendrían que ser financiados con una larga cantidad de nuevos pasivos adquiridos.

f. Índice de reserva

Cuadro N° 12. Índice de reserva

		31/12/2012	30/09/2013
Ctas.	Fondos Disponibles	\$22,167.98	\$127,092.19
	Depósitos a la Vista	\$174,138.39	\$230,501.16
Índice	Índice de reserva	12.73%	55.14%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa “Rhummy Wara”

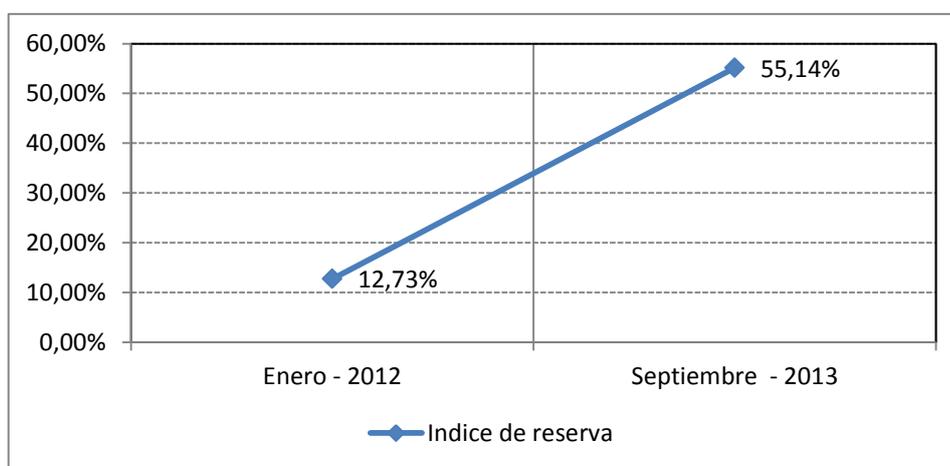


Gráfico N° 5. Índice de reserva

Fuente: Balances Cooperativa “Rhummy Wara”

Análisis de Resultados

Usado comúnmente por instituciones financieras. Las IFI's prefieren este índice porque ven a los depósitos como un “capital de riesgo”. Para enero del 2012 este indicador registra un valor de 12.73% y para septiembre del 2013 este indicador sufre un incremento llegando al valor de 55.14%.

Interpretación de Resultados

El crecimiento de este indicador permite concluir que de ocurrir una corrida de los depósitos más sensibles la institución no estaría en capacidad de solventar sus obligaciones más directas con sus clientes, por lo que se vería obligada a recurrir a fuentes de financiamiento externas para cumplir sus obligaciones inmediatas.

g. Resumen de la Gestión de Liquidez

Cuadro N° 13. Resumen de la Gestión de Liquidez

Indicador	31/12/2012	30/09/2013	Variación Absoluta	Var. %
Indicador de la posición del efectivo	2.59%	11.27%	4.35	335%
Índice de Capacidad	53.90%	82.88%	1.54	54%
Índice de depósitos totales	65.72%	76.20%	1.16	16%
Índice préstamos – depósitos	82.01%	108.77%	1.33	33%
Índice de reserva	12.73%	55.14%	4.33	333%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Balances Cooperativa “Rhumy Wara”

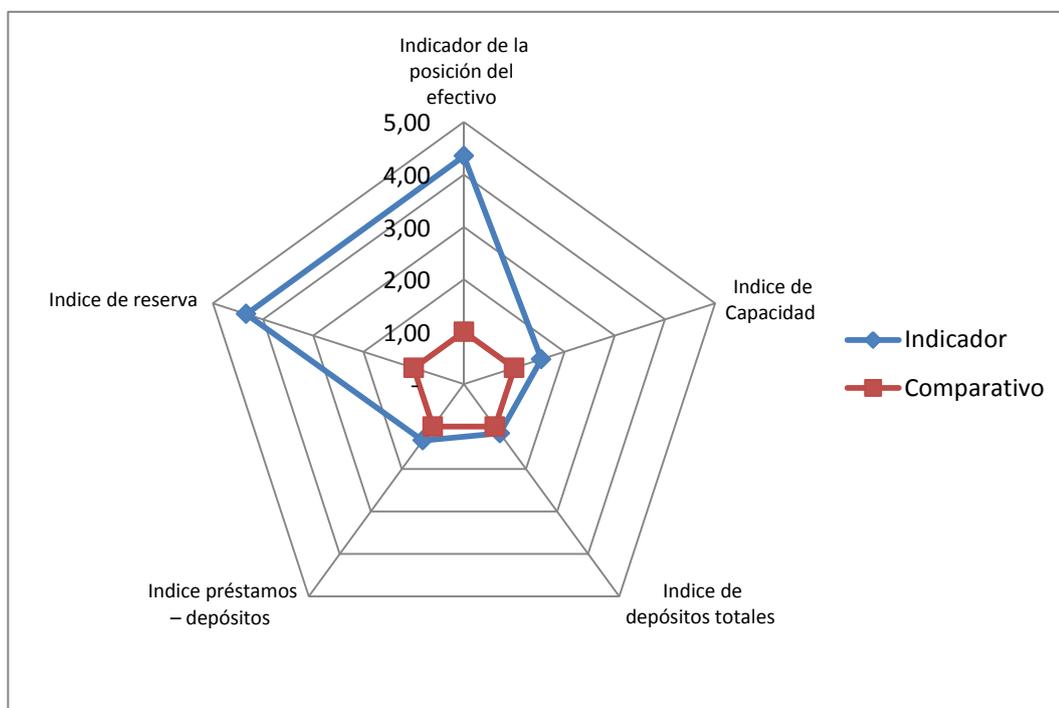


Gráfico N° 6. Resumen de la Gestión de Liquidez

Fuente: Balances Cooperativa “Rhumy Wara”

Análisis de Resultados.

La mayor variación entre los periodos de tiempo analizados se registra para el “*Indicador de la posición en efectivo*”, que se incrementa 4.35 veces con relación al año anterior. La menor variación entre los periodos de tiempo analizados se registra para el “*Índice de Depósitos Totales*”, que solo se incrementa 1.16 veces con relación al año anterior.

Interpretación de Resultados

La institución ha asumido una posición de riesgo alto, se ha dado más importancia a la colocación de créditos que al mantenimiento de una base financiera líquida para el cumplimiento de sus obligaciones inmediatas. Esto puede provocar problemas de liquidez frente a cualquier suceso externo o interno que no haya sido contemplado en el ambiente de control de la organización.

4.1.2. Análisis de la encuesta a los funcionarios de la organización

Pregunta N° 1. ¿Existen procedimientos de control, en el área de cajas, establecidos por la organización?

Cuadro N° 14. Existencia de Procedimientos de Control

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	14	70.0%
Sí	6	30.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 1

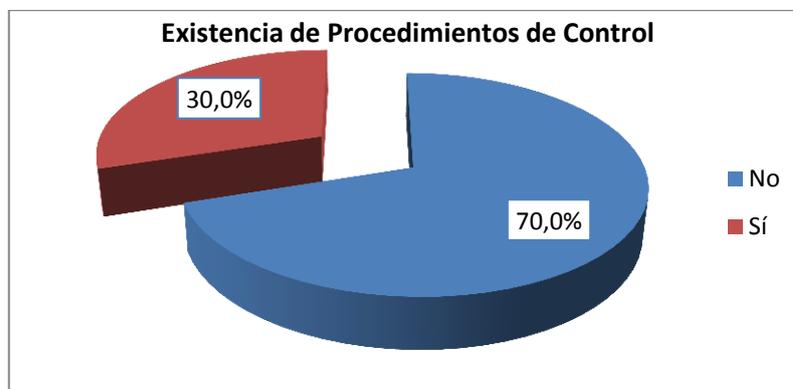


Gráfico N° 7. Existencia de Procedimientos de Control

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 1

Análisis de Resultados

El 70% del personal encuestado respondieron que no existen procedimientos de control en el área de cajas establecidos por la organización; el 30% del personal restante, respondieron que si existe estos procedimiento en el área de cajas y que los mismos han sido establecidos por la organización.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que para la mayor parte de los funcionarios de la organización no existen procedimientos de control en el área de cajas o los mismos no han sido socializados de manera eficiente, ya que, solo un pequeño porcentaje de la organización respondió conocerlos.

Pregunta N° 2. ¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa?

Cuadro N° 15. Existencia Código de Ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	14	70.0%
Sí	6	30.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 2

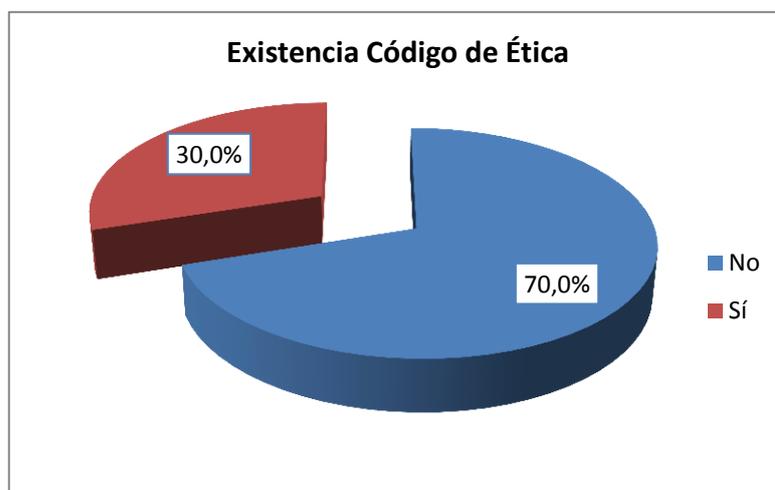


Gráfico N° 8. Existencia Código de Ética

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 2

Análisis de Resultados

El 70% del personal encuestado, respondieron que no existen un código de ética en la cooperativa; el 30% del personal restante, respondieron que si existe este código dentro de la organización.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, no existe un código de ética en la cooperativa o el mismo no ha sido socializado de manera eficiente, ya que, solo un pequeño porcentaje de la organización manifiesta conocerlo.

Pregunta N° 3. ¿Cree usted que el reglamento vigente de cajas está acorde con la situación actual del área?

Cuadro N° 16. Reglamento vigente acorde con la situación del área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	20	100.0%
Sí	0	0.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 3



Gráfico N° 9. Reglamento vigente acorde con la situación del área

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 3

Análisis de Resultados

El 100% del personal encuestado respondieron que el reglamento vigente de cajas no está acorde con la situación actual del área e cajas.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que para la totalidad de la organización se hace necesaria una actualización del reglamento del área de cajas, para estar más acorde, con la situación presente del área de cajas.

Pregunta N° 4. ¿La Cooperativa evalúa al personal del área de cajas en cuanto a la calidad de su atención al cliente?

Cuadro N° 17. Evaluaciones del personal contratado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	14	70.0%
Sí	6	30.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 4

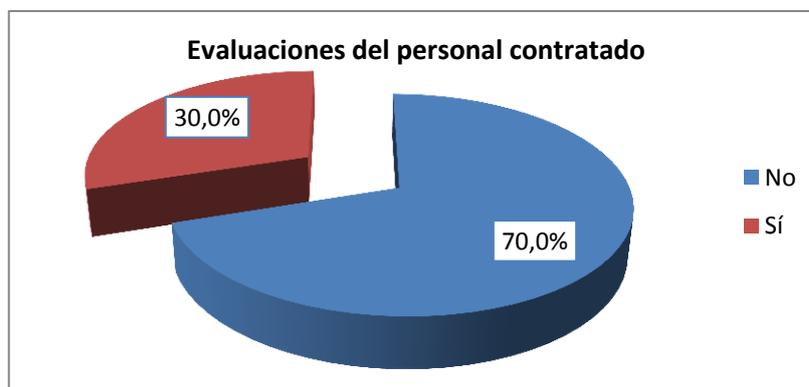


Gráfico N° 10. Evaluaciones del personal contratado

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 4

Análisis de Resultados

El 70% del personal encuestado, respondieron que la Cooperativa no evalúa al personal del área de cajas, en cuanto a la calidad de su atención al cliente; el 30% del personal restante, respondieron que la organización si realiza evaluaciones de este personal, relacionadas con la calidad de su atención al cliente.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la cooperativa no realiza evaluaciones del personal del área de cajas, en cuanto a la calidad de su atención al cliente o no se ha realizado reingenierías de las mismas para toda la organización, ya que, solo un pequeño porcentaje de la organización manifiesta conocerlas.

Pregunta N° 5. ¿Existe interés de la Cooperativa en mantener y capacitar a los funcionarios, con buenos desempeños y comportamientos éticos, del área de cajas?

Cuadro N° 18. Capacitación permanente de sus funcionarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	12	60.0%
Sí	8	40.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 5

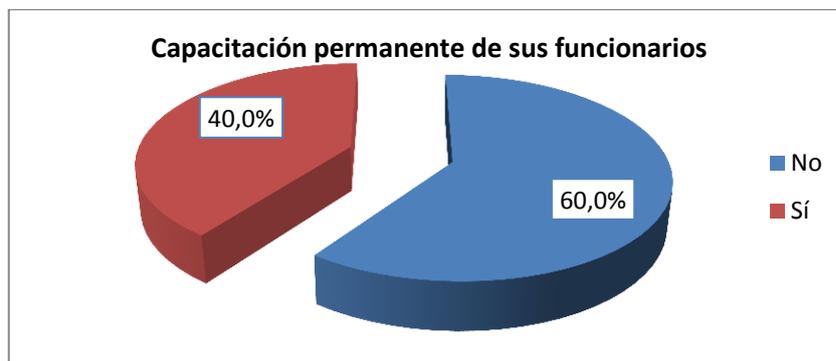


Gráfico N° 11. Capacitación permanente de sus funcionarios

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 5

Análisis de Resultados

Un 60% del personal encuestado, respondieron que la Cooperativa no manifiesta un interés para mantener y capacitar a los funcionarios, con buenos desempeños y comportamientos éticos, del área de cajas; el 40% del personal restante, respondieron que la organización si manifiesta interés en mantener a estos funcionarios, a través de capacitaciones frecuentes.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la cooperativa no usa la capacitación como una estrategia para mantener a los funcionarios, con buenos desempeños y comportamientos éticos, del área de cajas. Sin embargo un significativo porcentaje manifiesta lo contrario, probablemente debido a que las políticas para acceder a una capacitación no son conocidas por toda la organización.

Pregunta N° 6. ¿Considera usted que las políticas, que se utiliza en el área de cajas, deben ser actualizadas para mejorar el rendimiento del área?

Cuadro N° 19. Necesidad de actualizar las políticas del área de cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	3	15.0%
Sí	17	85.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 6

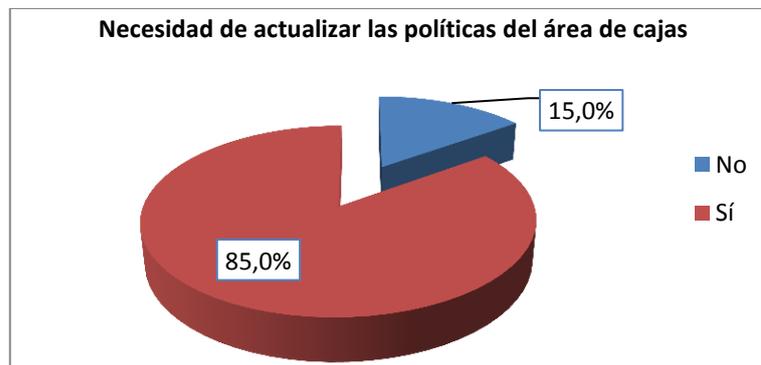


Gráfico N° 12. Necesidad de actualizar las políticas del área de cajas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 6

Análisis de Resultados.

El 85.0% del personal encuestado, respondieron que las políticas, que se utiliza en el área de cajas, si deben ser actualizadas para mejorar el rendimiento del área; el 15% del personal restante encuestado, respondieron que no es necesario la actualización de estas políticas para mejorar el rendimiento del área.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, una estrategia para mejorar el rendimiento del área de cajas, es la actualización de las políticas que se utilizan en la misma. Sin embargo, para un pequeño porcentaje de la organización el rendimiento del área de cajas no depende de la actualización de las políticas que se utilizan en esta área.

Pregunta N° 7. Al incorporar nuevo personal. ¿Se toman en cuenta las habilidades, destrezas, experiencia y la función que van a desempeñar en el área de cajas?

Cuadro N° 20. Evaluación del personal contratado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	3	15.0%
Sí	17	85.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 7

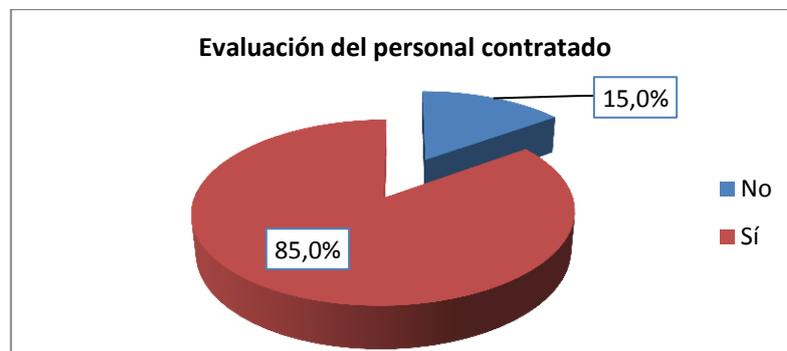


Gráfico N° 13. Evaluación del personal contratado

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 7

Análisis de Resultados

El 85.0% del personal encuestado, respondieron que la organización, cuando incorpora un nuevo personal, no toma en cuenta las habilidades, destrezas, experiencia y la función que va a desempeñar el mismo en el área de cajas; el 15% del personal encuestado restante, respondieron que la organización, si toma en cuenta estos factores al incorporar un nuevo personal.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, no hay un análisis del puesto al momento de la contratación de un nuevo personal. Sin embargo, para un pequeño porcentaje la organización si toma en cuenta las habilidades, destrezas, experiencia y la función que va a desempeñar al momento de contratar un nuevo personal.

Pregunta N°8. ¿La Cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios?

Cuadro N° 21. Identificación y fortalecimiento de las áreas estratégicas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	3	15.0%
Sí	17	85.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 8

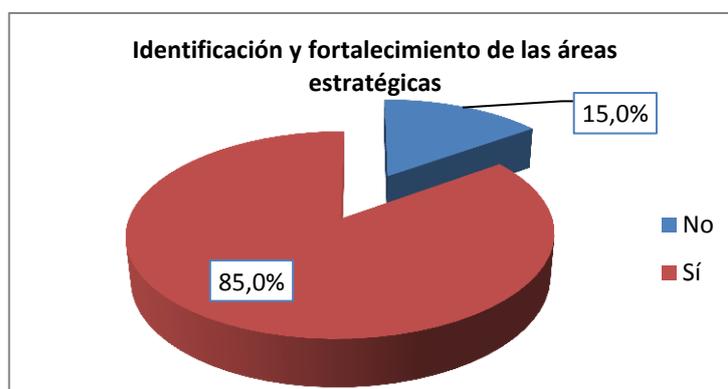


Gráfico N° 14. Identificación y fortalecimiento de las áreas estratégicas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 8

Análisis de Resultados

El 85.0% del personal encuestado, respondieron que la Cooperativa si ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios ofertados; el 15% del personal encuestado restante, respondieron que la organización, no ha identificado estas áreas y por lo tanto no las ha fortalecido.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la misma si ha desarrollado una identificación de sus áreas estratégicas y ha realizado acciones para fortalecerlas. Sin embargo, para un pequeño porcentaje de funcionarios, la cooperativa, al no identificar sus áreas estratégicas, se ha visto imposibilitada para fortalecerlas.

Pregunta N° 9. ¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento externo se incrementará la liquidez de la Cooperativa?

Cuadro N° 22. Incremento de la liquidez por nuevas fuentes de financiamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	8	40.0%
Sí	12	60.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 9

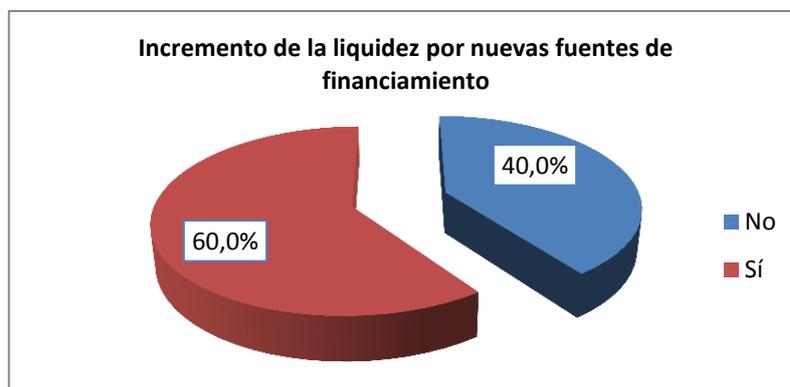


Gráfico N° 15. Incremento de la liquidez por nuevas fuentes de financiamiento

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 9

Análisis de Resultados

Para el 60% del personal encuestado, la liquidez de la cooperativa si se verá incrementada con la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento; el 40% del personal encuestado restante, respondieron que esta búsqueda, de fuentes de financiamiento, no incrementará la liquidez de la cooperativa.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la liquidez de la cooperativa se verá fortalecida con la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento. Sin embargo, para un pequeño porcentaje de funcionarios, la liquidez de la organización no sufrirá mejoras a través de la búsqueda de fuentes de financiamiento.

Pregunta N° 10. ¿Considera usted que la Cooperativa debe implementar un nuevo sistema para el área de cajas, haciendo uso de herramientas tecnológicas?

Cuadro N° 23. Necesidad de implementación de un nuevo sistema para el área de cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	2	10.0%
Sí	18	90.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 10

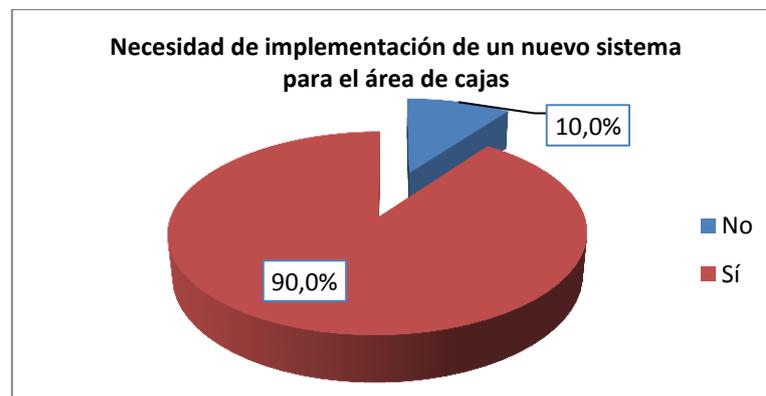


Gráfico N° 16. Necesidad de implementación de un nuevo sistema para el área de cajas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 10

Análisis de Resultados

El 90% del personal encuestado respondieron que se debe implementar un nuevo sistema para el área de cajas, haciendo uso de herramientas tecnológicas; el 10% del personal encuestado restante, respondieron que no ven la necesidad de implementar un nuevo sistema para esta área, usando herramientas tecnológicas.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, es imprescindible la implementación de un nuevo sistema para el área de cajas, haciendo uso de herramientas tecnológicas. Sin embargo, para un pequeño porcentaje de funcionarios, un nuevo sistema para el área de cajas no es necesario.

Pregunta N° 11. ¿La Cooperativa realiza cierres de caja mensuales con la presencia de un funcionario delegado por la gerencia?

Cuadro N° 24. Revisión mensual de cierres de caja

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	4	20.0%
Sí	16	80.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 11

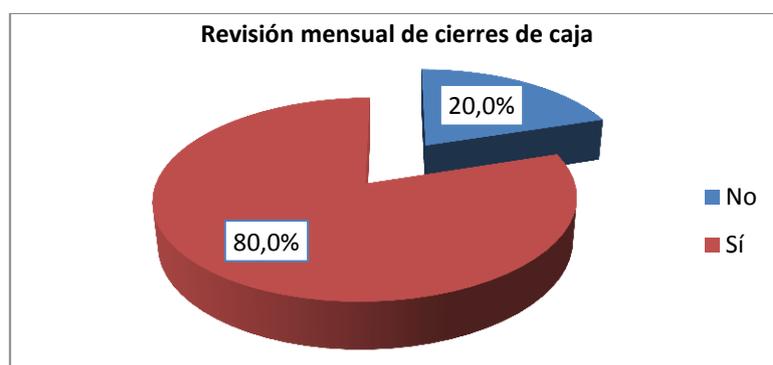


Gráfico N° 17. Revisión mensual de cierres de caja

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 11

Análisis de Resultados

El 80% del personal encuestado respondieron que la Cooperativa si realiza cierres de caja mensuales con la presencia de un funcionario delegado por la gerencia; el 20% del personal encuestado restante, respondieron que la organización no realiza este tipo de controles.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la cooperativa considera al manejo y control del dinero circulante, como un factor importante en el crecimiento del negocio, evitando posibles fugas y malos entendidos. Sin embargo, para un pequeño porcentaje de funcionarios, no se realizan este tipo de controles, manifestándose una debilidad importante en la organización.

Pregunta N° 12. ¿Conoce usted, si la toma decisiones, está fundamentada por los índices de liquidez de la Cooperativa?

Cuadro N° 25. Toma de decisiones basada en indicadores de liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	15	75.0%
Sí	5	25.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 12

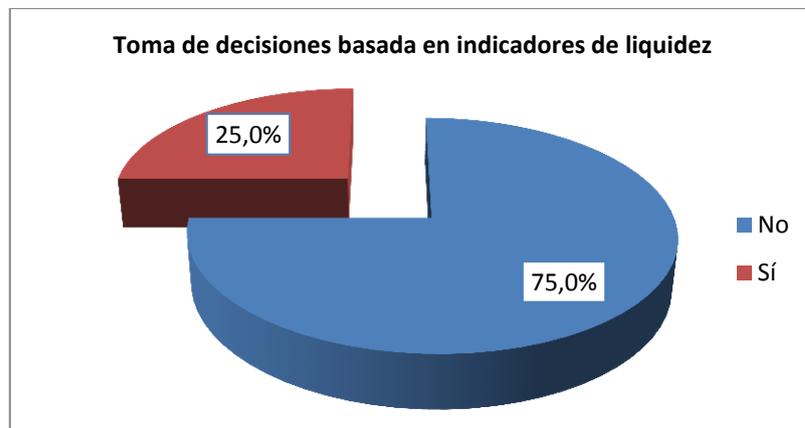


Gráfico N° 18. Toma de decisiones basada en indicadores de liquidez

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 12

Análisis de Resultados

El 75% del personal encuestado respondieron que no conocen si la toma decisiones en la institución está respaldada por el análisis de los índices de liquidez de la misma; el 25% del personal encuestado restante, respondieron que, la toma de decisiones en la cooperativa, vienen respaldadas por el análisis de los índices de liquidez de la misma.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, la cooperativa no considera el análisis de los índices de liquidez de la misma como sustento para la toma de decisiones, lo que lleva a deducir que las decisiones únicamente se toman en función de la experiencia de los administradores de la cooperativa. Un significativo porcentaje manifiesta que, la cooperativa, si sustenta la toma de decisiones mediante el análisis de sus indicadores de liquidez.

Pregunta N° 13. ¿Existe en el personal del área de cajas cultura corporativa para la atención a sus clientes?

Cuadro N° 26. Cultura corporativa en el personal del área de cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	3	15.0%
Sí	17	85.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 13

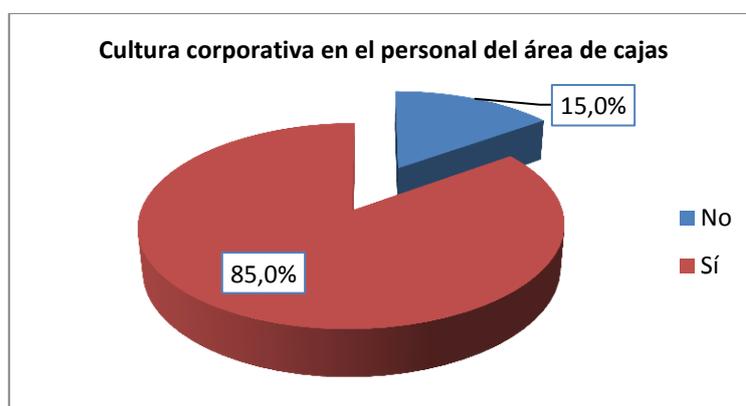


Gráfico N° 19. Cultura corporativa en el personal del área de cajas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 13

Análisis de Resultados

El 85% del personal encuestado respondieron que no existe cultura corporativa en el personal del área de cajas para la atención a los clientes de la cooperativa; el 15% del personal encuestado restante, respondieron que, si existe cultura corporativa en el personal de esta área.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, el personal del área de cajas ha logrado alinearse con la filosofía de la organización y han logrado una identidad coherente en todos los sentidos con los objetivos de la misma, que se ve reflejado en el comportamiento con los clientes de la cooperativa. Sin embargo un pequeño porcentaje manifiesta que, el personal de esta área no refleja la cultura corporativa de la organización, siendo necesario analizarse esta problemática para evitar su expansión.

Pregunta N° 14. ¿Se realiza comparaciones de índices de liquidez mensualmente?

Cuadro N° 27. Revisión mensual de los índices de liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	12	60.0%
Sí	8	40.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 14

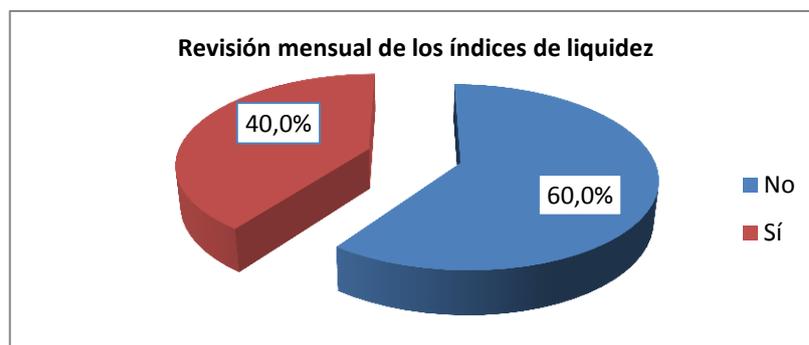


Gráfico N° 20. Revisión mensual de los índices de liquidez

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 14

Análisis de Resultados

El 60% del personal encuestado respondieron que no se realiza comparaciones de los índices de liquidez de manera mensual; el 40% del personal encuestado restante, respondieron que la comparación de los indicadores de liquidez si se la realiza con esta periodicidad.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios de la organización, el análisis mensual de los indicadores de liquidez no es una práctica común en la organización. Sin embargo para un alto porcentaje de funcionarios si se realiza el análisis de los indicadores de liquidez de manera mensual, más los resultados de esta actividad no son socializados para el resto de la organización.

Pregunta N° 15. ¿Ha tenido problemas de liquidez la Cooperativa debido a inconvenientes en el área de cajas?

Cuadro N° 28. Problemas de liquidez por errores en el área de cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	12	60.0%
Sí	8	40.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 15

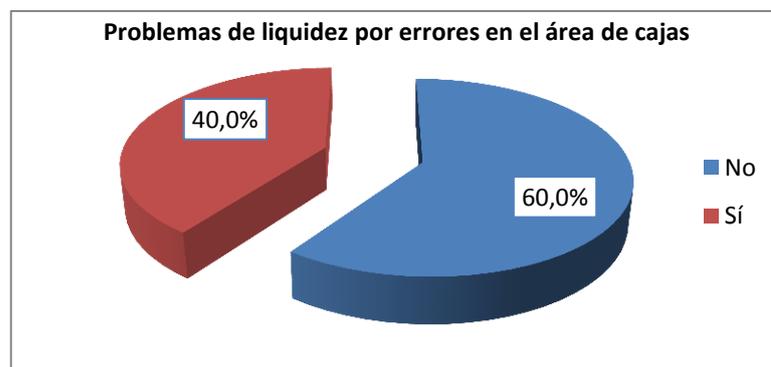


Gráfico N° 21. Problemas de liquidez por errores en el área de cajas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 15

Análisis de Resultados

El 60% del personal encuestado respondieron que la Cooperativa no ha tenido problemas de liquidez debido a inconvenientes en el área de cajas; el 40% del personal encuestado restante, respondieron que si ha habido problemas de liquidez en la organización debido a inconvenientes suscitados en el área de cajas.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, los inconvenientes en el área de cajas no son un factor completamente determinante, que originan problemas de liquidez en la organización. El criterio en este aspecto está dividido y no hay una marca de diferencia para determinar si existe o no una incidencia de los problemas en el área de cajas en la liquidez de la organización.

Pregunta N° 16. ¿Los inconvenientes presentados en el área de cajas se debieron a la falta del ambiente de control en esta área?

Cuadro N° 29. Problemas en el área de cajas por falta de controles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	5	25.0%
Sí	15	75.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 16

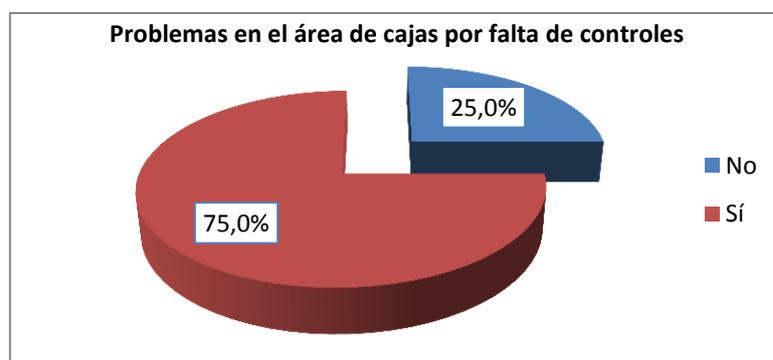


Gráfico N° 22. Problemas en el área de cajas por falta de controles

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 16

Análisis de Resultados.

El 75% del personal encuestado respondieron que los inconvenientes presentados en el área de cajas si se debieron a la falta del ambiente de control en esta área; el 25% del personal encuestado restante, respondieron los problemas en el área de cajas no tuvieron que ver con la falta del ambiente de control en el área de cajas.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la mayor parte de los funcionarios encuestados, la falta del ambiente de control en el área de cajas es un factor determinante para la ocurrencia de problemas en dicha área. Sin embargo un pequeño porcentaje no cree que estos problemas sean debido a la falta del ambiente de control y debería determinarse el origen de los mismos para este grupo de funcionarios.

Pregunta N° 17. ¿Verifica la gerencia la confiabilidad de la información sobre la disponibilidad de efectivo y el nivel de liquidez que presenta la situación financiera de la cooperativa?

Cuadro N° 30. Verificación de la idoneidad de la información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	1	5.0%
Sí	19	95.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 17



Gráfico N° 23. Verificación de la idoneidad de la información

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 17

Análisis de Resultados.

El 95% del personal encuestado respondieron que la gerencia si verifica la confiabilidad de la información sobre la disponibilidad de efectivo y el nivel de liquidez que presenta la situación financiera de la cooperativa; el 5% del personal encuestado restante, respondieron la gerencia no realiza ningún tipo de verificación sobre la información que se presenta en los estados financieros.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, para la gerencia de la organización es importante que los estados financieros reflejen el verdadero estado de la organización, lo que les ayuda en la toma de decisiones, basadas en información confiable.

Pregunta N° 18. ¿Los administradores de la cooperativa procuran tener niveles adecuados a las circunstancias, en lo relacionado al dinero en el área de cajas?

Cuadro N° 31. Planificación del valor en dinero retenido en cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	7	35.0%
Sí	13	65.0%
Total	20	100.0%

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 18

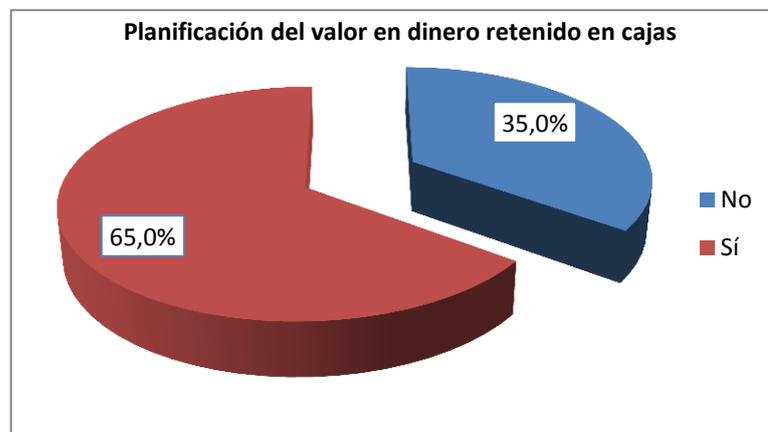


Gráfico N° 24. Planificación del valor en dinero retenido en cajas

Fuente: Encuesta a funcionarios - Pregunta N° 18

Análisis de Resultados

El 65% del personal encuestado respondieron que los administradores de la cooperativa si procuran tener niveles, adecuados a las circunstancias, de dinero en efectivo en el área de cajas; el 35% del personal encuestado restante, respondieron que los administradores no mantienen niveles de efectivo en caja acorde a las circunstancias de la organización.

Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede concluir que, no hay una planificación definida, para mantener niveles de efectivo en el área de cajas de acuerdo a las circunstancias de la organización. La planificación por parte de los administradores no se realiza de una manera frecuente.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Se utilizará la Distribución de T-Student, debido a que se desconoce la varianza poblacional y el tamaño muestral es menor a 30. Para la aplicación de la T-Student se requiere que la distribución de la variable cuantitativa sea normal en ambos grupos de comparación. Existe la posibilidad de que las varianzas de ambos grupos sea iguales o desiguales o que las muestras sean apareadas o no apareadas.

Cuadro N° 32. Frecuencias obtenidas

Preguntas	Hipótesis	Sí Afecta	No Afecta	Total
Pregunta 15. ¿Ha tenido problemas de liquidez la Cooperativa debido a inconvenientes en el área de cajas?	El Ambiente de Control en el área de cajas no incide en la liquidez de la Cooperativa Rhumy Wara (H0)	8	12	20
Pregunta 16. ¿Los inconvenientes presentados en el área de cajas se debieron a la falta del ambiente de control en esta área?	El Ambiente de Control en el área de cajas incide en la liquidez de la Cooperativa Rhumy Wara (H1)	15	5	20
Total		23	17	40

Elaborado por: Miryan Rojano

La fórmula de T-Student es:

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} \quad (1)$$

Dónde:

- t= Valor de la T Student
- H₀: Hipótesis Nula, sustentada con las respuestas de la pregunta 7
- H₁: Hipótesis Alternativa, sustentada con las respuestas de la pregunta 10
- P1=Proporción 1 de éxito
- P2=Proporción 2 de éxito
- \hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta
- \hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta

Remplazado con los valores del Cuadro de frecuencias obtenidas, las variables de la fórmula (1), obtenemos el valor de la distribución T-Student:

$$P1 = \frac{15}{20} = 0.75 \quad P2 = \frac{8}{20} = 0.4$$

$$\hat{p} = \frac{17}{40} = 0.4250 \quad \hat{q} = \frac{23}{40} = 0.575$$

$$t = \frac{(0.75-0.4)}{0.4250*0.575 * (\frac{1}{20} + \frac{1}{20})} \quad (1)$$

$$t=2.24$$

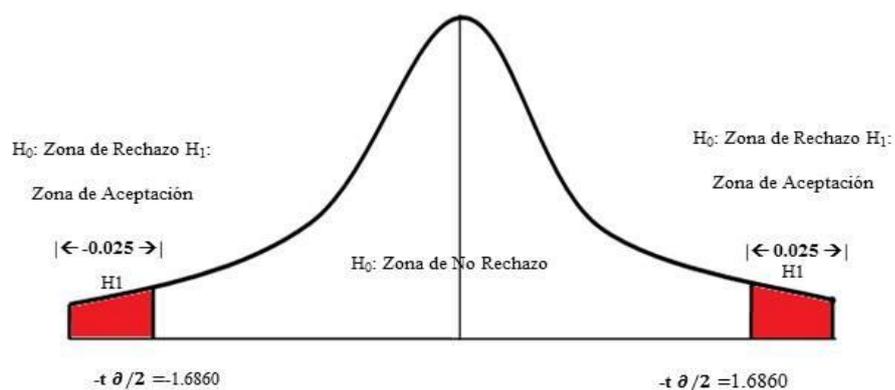
- Grados de libertad:

$$gl = n_1 + n_2 - 2 = gl = 20 + 20 - 2 = 38$$

- Zona de Rechazo = $0.05/2=0.025$
- Valor T Student del Tabla = ± 1.6860
- Regla de Decisión

$$t_c > t_t$$

$$2.24 > 1.6860 \rightarrow H_0 \text{ Rechazada y } H_1 \text{ Aceptada}$$



Siendo el valor calculado de T - Student 2.24 y al estar fuera de la zona de rechazo, se acepta H_1 y se rechaza H_0 , por lo tanto el Ambiente de Control en el área de cajas incide en la liquidez de la Cooperativa Rhumy Wara.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El estado actual del ambiente de control en el área de cajas es débil ya que solo existen políticas de trabajo y supervisión que no han sido implementadas, socializadas, y que para la totalidad del personal de la organización deben ser reformadas para estar acorde con la situación actual del área de cajas. Además la organización no realiza evaluaciones al personal del área de cajas, en relación a sus actividades, además de no existir políticas de la organización para contratar y capacitar al personal que labora en la mencionada área.
- Si bien la cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido, para mejorar la calidad de los servicios ofertados, la falta de implementación de controles efectivos ha sido el motivo de la mayor parte de los problemas que han surgido en la cooperativa.
- La institución ha asumido una posición de riesgo alto, se ha dado más importancia a la colocación de créditos que al mantenimiento de una base financiera líquida para el cumplimiento de sus obligaciones inmediatas. Esto puede provocar problemas de liquidez frente a cualquier suceso externo o interno que no haya sido contemplado en el ambiente de control de la organización.
- Si bien la institución ha asumida una posición de riesgo, desde el punto de vista de la liquidez, la misma se ha visto incrementada en el periodo analizado, pero este incremento no le ha alcanzado para alejar el riesgo de una iliquidez a corto plazo
- No existe una Estructura Organizacional efectiva. Sus códigos de conducta y ética, sus políticas administrativas, no forman parte integral del ambiente de control en la cooperativa “Rhummy Wara”.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es prioritaria la implementación de un modelo de Ambiente de Control para el área de cajas de la cooperativa Rhumy wara, donde la alta gerencia estará encargada de difundir a todo el personal que labora en esta área, con el fin de evitar problemas con el personal y lograr un excelente servicio al cliente ofreciendo nuestra amplia gama de productos.
- El Diseño e implementación de un modelo de Ambiente de control en el área de cajas, serán efectivos para mejorar la calidad de los servicios ofertados por la organización, como parte de la solución a los problemas que han surgido en la cooperativa.
- Realizar un análisis macroeconómico anual para tratar de predecir eventos externos que pueda afectar a la liquidez de la cooperativa para tratar de diseñar planes de contingencia ante estos eventos.
- Diseñar políticas de control para la supervisión de la unidades organizacionales internas para disminuir el efecto de problemas que se susciten en cada una de ellas y que afecten a la liquidez de la cooperativa-
- Desarrollar una evaluación de los procesos de control interno y proponer un diseño organizacional integrado al concepto de “Ambiente de Control” en la cooperativa “Rhumy Wara”.
- La capacitación al personal es importante, se debe realizar por lo menos 3 veces al año referente a temas de interés para el empleo, con el fin de mejorar el rendimiento del personal que labora en la cooperativa, sin olvidar los temas que los cajeros deben estar siempre actualizados como son la prevención de lavado de dinero, el manejo de los documentos, la ley de cheques etc, con el propósito de mejorar y brindar un servicio de calidad a los clientes y socios.
- La supervisión del cierre de cajas cuando sale el personal al almuerzo es un punto muy importante que se debe tomar en cuenta tanto en la oficina matriz como en las sucursales, para esto el Jefe de Cajas y los Jefes Operativos de las sucursales deben revisar a diario el cierre de cajas al medio día de esta manera se garantizara el rendimiento y la eficiencia del área.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

Modelo de Ambiente de Control, según el modelo COSO I, para la Cooperativa “Rhumy Wara”.

6.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa “Rhumy Wara”.

6.1.3. Equipo Responsable

- Investigadora: Miryan Rojano
- Tutor: Guido Tobar
- Unidad de Talento Humano de la Cooperativa “Rhumy Wara”
- Gerencia de la Cooperativa “Rhumy Wara”

6.1.4. Beneficiarios

- Personal de la Cooperativa “Rhumy Wara”
- Clientes de la Cooperativa “Rhumy Wara”

6.1.5. Dirección

6.1.6. Tiempo estimado para la ejecución

Enero 2015 – Marzo 2015

6.2. Antecedentes de la propuesta

El estado actual del ambiente de control en la organización es débil, porque solo existen políticas de trabajo y supervisión que no han sido formalizadas, implementadas, socializadas, y que para la totalidad del personal de la organización deben ser reformadas para estar acorde con la situación actual de la organización. Además la organización no realiza evaluaciones al personal para determinar debilidades, en relación a sus actividades, además de no existir políticas de la organización para contratar y capacitar al personal que ingresa a laborar en la organización.

Si bien la cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido, para mejorar la calidad de los servicios ofertados, la falta de implementación de controles efectivos han generado problemas mayores en la cooperativa

Para lograr el cumplimiento de estos objetivos es fundamental marcar el comportamiento de los miembros de la organización, mediante el establecimiento de un nivel de concientización del personal respecto al control, es decir fortalecer el “Ambiente de Control” uno de los elemento del COSO I. Con esta base se podrá proyectar información confiable que ayude a determinar riesgos y mejorar los servicios que presta la cooperativa, limitando la ocurrencia de problemas que afecten su imagen frente a sus clientes.

Implementación del elemento “Ambiente de Control” del Control Interno según el modelo COSO I, permitirá poner los lineamientos de integridad y valores éticos de su personal, su compromiso de competencia profesional, su estructura organizativa, la asignación de funciones y responsabilidades, sus políticas y las prácticas de supervisión y control del talento humano.

6.3. Justificación

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo

tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Implementar el elemento “Ambiente de Control” en la Cooperativa “Rhumy Wara” permitirá que se manifiesten las condiciones ideales en la organización para la correcta y completa implementación de los mecanismos de control interno. La propuesta de este trabajo de investigación ofrecerá un entorno ideal que fomente la aplicación de los mecanismos y actividades de control y creará la necesidad y el compromiso de cada uno de los miembros de la organización con el objetivo de asegurar el cumplimiento de cada uno de los objetivos y propósitos de la misma.

La propuesta busca convencer al talento humano de la empresa sobre la importancia de aplicar un control sobre los procesos que realiza y además encontrar condiciones que favorezcan dicha aplicación. La propuesta propenderá a que este componente humano asuma un papel protagónico en el propósito de lograr que la cooperativa marche a la perfección en todos sus aspectos.

Como punto final podemos concluir que el ambiente de control es algo que compete a cada uno de los miembros de la organización y que deben actuar como un grupo lo cual lleve a la sinergia, porque como ya se expuso con anterioridad, la cooperativa es una unidad compuesta por muchas partes y personas que debe estar sincronizadas para el logro de sus objetivos y propósitos.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo del Ambiente de Control según el COSO I para Cooperativa “Rhumy Wara”, enfocado en el área de cajas.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los antecedentes organizacionales de la Cooperativa “Rhumy Wara”, para obtener un conocimiento preliminar de la empresa.

- Determinar el estado del Ambiente de Control de la organización
- Diseñar una Estructura Organizacional, con un Manual de Funciones y Código de Ética, para el área de cajas de la organización.

6.5. Análisis de factibilidad

La factibilidad de la presente propuesta se sustenta en la predisposición y el apoyo de la gerencia de la Cooperativa “Rhumy Wara”, la misma que ha sentido la necesidad de mejorar el “Ambiente de Control” para el área de cajas, lo que contribuirá a que la organización pueda alcanzar los objetivos propuestos por los socios de la organización.

La factibilidad de la propuesta se fundamentó desde los aspectos que se detallarán a continuación.

6.1.1. Política

Es factible la realización del proyecto, por cuanto el producto final servirá para conocer el estado del “Ambiente de Control” de la organización de una manera técnica.

6.1.2. Socio - Cultural

Como su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está el nivel de compromiso y profesionalidad de los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

6.1.3. Organizacional

Por ser una herramienta base de la gestión organizacional, donde se puede originar las variables y los distintos elementos del control interno que se deben

establecer en la organización y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma, la propuesta es factible su realización a nivel organizacional.

6.1.4. Legal

La propuesta está acorde con la circular SEPS-IR-DNPLA-2013, en la que se establece un plan de trabajo para el oficial de cumplimiento donde se detallan los elementos del control interno que deben ser regulados por dicho funcionario.

6.1.5. Tecnológica

La empresa dispone de software, recursos, y herramientas necesarios, los mismos están disponibles y tienen las capacidades técnicas requeridas para la realización e implementación de la presente propuesta.

6.1.6. Ámbito Económico – Financiero

El proyecto cuenta con el apoyo y el aval de la institución, con recursos para su implementación definitiva.

Cuadro N° 33. Costo de la Propuesta

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Investigador	UNI	1	\$ 800.00	\$800.00
Fotocopias	USD	50	\$0.20	\$ 10.00
Transporte	USD	10	\$2.80	\$ 28.00
Papel bond	USD	50	\$0.10	\$ 5.00
Impresiones	USD	40	\$0.02	\$ 0.80
Taller de Capacitación	USD	1	\$ 180.00	\$180.00
Imprevistos (15%)	%	15%	\$ 147.47	\$147.47
Total				\$ 1,171.27

Elaborado por: Miryan Rojano

6.6. Fundamentación

6.6.1. Definición del Ambiente de Control

Para (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998), el ambiente de control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. La dirección de la empresa puede crear un ambiente adecuado si:

- Existe una estructura organizativa efectiva.
- Se aplican sanas políticas de administración.
- Cumplimiento de las leyes y políticas que serán asimiladas de mejor forma si el personal la tiene a la vista por escrito.

De acuerdo con (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998), el ambiente de control es, de todos los componentes del control interno, la base para el desarrollo del resto de ellos y se basa en otros fundamentos claves, tales como:

- La filosofía y el estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicaciones de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

6.6.2. Normas para el ambiente de Control:

- **Integridad y valores éticos.** La máxima autoridad del organismo debe procurar suscitar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos y el Reglamento de los Cuadros del Estado y del Gobierno aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de dirigentes y demás trabajadores, orientando su integridad, compromiso personal y sentido de pertenencia con su entidad. Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por tanto, van más allá del mero cumplimiento de la Leyes, decretos, Regulaciones y otras disposiciones legales (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998).
- **Competencia Profesional.** Los dirigentes, funcionarios y demás trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados, a estos efectos deben (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998):
 - ✓ Contar con el nivel de competencia profesional en relación con sus responsabilidades.
 - ✓ Comprender, suficientemente, la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.
 - ✓ Asegurar la calificación y competencia de todos los dirigentes y demás trabajadores. La dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimiento de conocimientos y habilidades. El Sistema de Control Interno operara más eficiente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios de este.
- **Atmósfera de confianza mutua.** Debe fomentarse una atmósfera de mutua confianza para consolidar el flujo de información entre las personas y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la entidad. Para el control

resulta esencial un nivel de confianza entre las personas, la cual coadyuva el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones y entrar en acción. Propicia, además la cooperación y la delegación que se requiere para un desempeño eficaz tendente al logro de los objetivos de la entidad. La confianza está basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de la otra persona o grupo. Un alto nivel de confianza estimula para que se asegure que cualquier tema de importancia sea de conocimiento de más de una persona. El compartir tal información fortalece el control, reduciendo la dependencia del juicio, la capacidad y la presencia de una única persona (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998).

- **Organigrama.** Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama. Esta constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas. El apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la entidad. Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de una entidad de gran tamaño, pueden no ser aconsejables en una entidad pequeña (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998).
- **Asignación de autoridad y responsabilidad.** El organigrama de una entidad debe complementarse, con un manual de organización y funciones, en el cual debe asignarse la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos. En la medida en que los miembros de una entidad conocen claramente sus deberes y responsabilidades, así será la fortaleza del Ambiente de Control. Existe una nueva tendencia a derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la oración. Una cuestión crítica de esta corriente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario, pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos. Para que sea eficaz un aumento en la delegación de autoridades se requiere de un elevado nivel de competencia en los delegatorios, así como un alto grado de responsabilidad personal. Además

se deben aplicar procesos efectivos de supervisión de la acción y los resultados por parte de la dirección (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998).

- **Políticas y prácticas en personal.** La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política. El personal es el activo más valioso que posee cualquier entidad y se debe tratar y conducir de forma tal que se obtenga su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente. La dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998):
 - ✓ Selección: al establecer requerimientos adecuados de conocimientos, experiencia e integridad para las incorporaciones a la entidad.
 - ✓ Inducción: al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo.
 - ✓ Capacitación: Al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades.
 - ✓ Rotación y promoción: al procurar que funcione una movilidad de organización que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores.
 - ✓ Sanción: al aplicar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se toleraran desvíos del camino trazado.
- **Comité de Control.** En cada entidad debe existir un comité de control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor titular, siempre que las condiciones lo permitan. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control interno y su mejoramiento continuo. El Sistema de Control Interno se refuerza, con la existencia de un Comité con tal objetivo, contribuyendo positivamente al Ambiente de Control. Para su efectivo desempeño debe integrarse

adecuadamente con miembros que generen respeto por su capacidad y trayectoria integral, que exhiban un apropiado grado de conocimientos y experiencias que les permita apoyar a la dirección de la entidad mediante su guía y supervisión. (MARTÍNEZ & ACOSTA, 1998)

6.6.3. Evaluación del ambiente de control

- Conocimiento y aceptación consciente de las normas escritas (Código de Conducta) y de Ética establecidos en la entidad, que deben incluir cuestiones referidas a las prácticas empresariales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético.
- Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas, sobre la base de lo establecido en la legislación vigente. Verificar que se comuniquen las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la entidad.
- Cumplimiento de los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se vinculen.
- Evaluar si la estructura organizativa es adecuada al tamaño de la entidad, tipo de actividad y objetivos aprobados, si se definen las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.
- Valorar la utilización de estilos de dirección correctos en cualquiera de los niveles jerárquicos de la entidad, en lo referente al respeto por los procedimientos de control interno implantados.
- Verificar que el comité de control funcione adecuadamente y contribuya al mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno implantado.
- Existen herramientas de evaluación, presentadas únicamente en modo de ejemplo, según se plantea en los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO), que pueden resultar útiles a la hora de evaluar el sistema de control interno de una entidad (Coopers, 2007):

- ✓ Un conjunto de modelos o formularios, organizados por componentes, junto con otros para facilitar la recopilación de los resultados con el fin de utilizar una evaluación global.
- ✓ Un manual de referencia diseñado para ayudar al evaluador a cumplimentar la “la hoja de evaluación de riesgos y actividades de control”. También se presenta un modelo genérico de empresa que sirve de base organizativa para el manual de referencia.
- ✓ Modelos ya cumplimentados como ejemplo, mostrando la forma en que los formularios pueden ser utilizados para una empresa hipotética.

6.7. Modelo Operativo

N°	Fases	Actividades	Tiempo	Responsable
1	Conocimiento de la entidad.	<p>Recopilar información que nos permita conocer los puntos débiles de la empresa y así establecer medidas correctivas que beneficien a la misma, buscando mayor estabilidad en el mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa • Evaluación del componente “Ambiente de Control” 	3 días	Miryan Rojano
2	Diseñar un modelo de Ambiente de Control Interno del Control Interno según el modelo COSO I en la Cooperativa “Rhumy Wara”.	<p>Diseñar un modelo de control interno para el proceso de ventas y recaudación de la empresa, basado en el informe COSO I que contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Principios y valores • Estructura Orgánica • Descripción de funciones del área de cajas y responsables de supervisión • Procedimientos • Cuestionario como herramienta para la supervisión. • Tablero de indicadores. 	8 días	Miryan Rojano
3	Socialización de la Propuesta.	Realizar una presentación a toda la organización y comunicar ventajas y beneficios.	2 días	Miryan Rojano

Elaborado por: Miryan Rojano

6.8. Implementación de la Propuesta

	Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo COSO I, en la Cooperativa “Rhummy Wara”		Página
			0
Portada	Fase		0
<p>“Diseñar un modelo del Ambiente de Control Interno según el modelo COSO I en la Cooperativa “Rhummy Wara”</p>			
Autora: Miryan Rojano			
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

1

Introducción

Fase

0

El ambiente de control lo que busca son unas condiciones ideales en la cooperativa que permitan la correcta y completa implementación de los mecanismos de control interno. El ambiente de control ofrece un entorno ideal que fomenta la aplicación de los mecanismos y actividades de control y crea esa necesidad y ese compromiso de cada uno de los miembros de la organización con el objetivo de asegurar el cumplimiento de cada uno de los objetivos y propósitos de la misma. Si la parte humana de la Cooperativa “Rhumy Wara” está convencida de la importancia de aplicar un control sobre los procesos que realiza y además encuentra unas condiciones que favorecen dicha aplicación, muy seguramente que este componente humano asumirá un papel protagónico en el propósito de lograr que la empresa marche a la perfección en todos sus aspectos

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”



Página

2

Índice

Fase

0

Ítem	Página
Antecedentes	3
Conocimiento Previo de la Organización	4
Evaluación del componente “Ambiente de Control”	5
Procedimientos para establecer el “Ambiente de Control”	20
Misión y visión	20
Valores éticos y compromisos institucionales	20
Estructura orgánica	22
Descripción de funciones del área de cajas	23
Procesos	27
Organigrama funcional	27
Actividades del área de cajas	28
Cuestionario como herramienta para la supervisión	42
Cuestionarios de Control	42
Tablero de indicadores	52
a. Cuadro Final de Calificaciones Proporcional	52
b. Tablero de Indicadores	53

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



ANTECEDENTES

En 1998 un grupo de 6 jóvenes de diferentes comunas deciden formar la fundación, la cual llevaría el nombre de RHUMMY WARA, que en los meses siguientes sería presentada al MIES. Fue aprobada el 14 de junio del mismo año, obteniendo la personería jurídica. El año siguiente cumpliría con el primer objetivo de firmar el convenio Interinstitucional, RHUMMY WARA y la Universidad UNIANDES, que hasta la actualidad se mantiene. Tiempo más tarde se extendió la cooperación con varios profesionales, en diferentes ramas, de las provincias de Tungurahua y Cotopaxi. El motivo de esta acción fue la necesidad de compartir con experiencias con otros estudiantes que no tuvieron la oportunidad de acceder a dicho convenio. Años más tarde se empezó con la prestación de dinero, los miembros pudiesen pusieron en ahorro y los socios necesitados accedieron a un préstamo. Así paso cerca de 9 años y en el año 2009 se empezó a planificar la posibilidad de crear una Institución financiera y pertenecer a CODENPE, ente legalmente reconocido por el estado Ecuatoriano como regulador para este tipo de organizaciones de los pueblos y nacionalidades indígenas conforme a la política del buen Vivir. Finalmente la institución, el 24 de marzo del año 2010, fue reconocida por la CODENPE como *CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y FINANCIERO “RHUMMY WARA”*.

Desde el año 2010 la organización viene funcionando como Institución de Intermediación Financiera en la modalidad de Cooperativa. Se establecieron a nivel nacional 4 agencias: Quero, Salcedo, Salasaca, y una agencia en la provincia Insular de Galápagos, isla de Santa Cruz, funcionando su oficina Matriz en la ciudad de Pelileo.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	

	Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo COSO I, en la Cooperativa “Rhummy Wara”		Página
			4
Conocimiento Previo de la Organización		Fase	I
<p>El nombre de <i>CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y FINANCIERO “RHUMMY WARA”</i>, duro hasta el día 11 de junio del 2013, en el cual fue reconocida legalmente como Cooperativa “<i>RHUMMY WARA</i>”, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Hasta el mes de septiembre del presente año se encontrará en proceso de transición, en su etapa final, en la que se llegará a contar con consejos de Administración y de Vigilancia.</p> <p style="text-align: center;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMMY WARA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA </p> <p style="text-align: center;"> Aprobada Mediante Resolución No ROEPS-2013-002631- de 11 de Junio del 2013 </p>			
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Evaluación del componente “Ambiente de Control”

La evaluación de este componente se realizará a través de cuestionarios de evaluación que constituyen los programas de trabajo debido a que establecen los controles sujetos a relevamiento mediante indagaciones y pruebas de recorrido. Asimismo, la comprobación del funcionamiento de los controles se desarrolla a través de las respuestas y evaluación de los mismos.

Seguidamente se presenta un modelo de formulario para los cuestionarios aplicables en la evaluación del componente “Ambiente de Control”.

Plantilla N° 1. Cuestionario de Evaluación de los componentes del "Ambiente de Control"

Factor o subcomponente								
Cooperativa: "RHUMY WARA"				Supervisado por: Myriam Rojano				
Alcance: Ambiente de Control								
Controles	DISEÑO				CUMPLIMIENTO			
	SI	NO	N/A	Referencia PT.	Hecho por:	Calificación	Referencia PT.	Hecho por:
Titulo								
Pregunta sobre un control necesario								
Pregunta sobre un control necesario								
Titulo								
Pregunta sobre un control necesario								
Titulo								
Pregunta sobre un control necesario								
Σ Valores obtenidos						0		
Óptimo para el factor						4		
Calificación proporcional obtenida						0%		

Fuente: Miryan Rojano- Adaptación cuestionario evaluación “Ambiente de Control”, proyecto PIA – Contraloría Boliviana

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

6

Conocimiento Previo de la Organización

Fase

I

a. Evaluación del Factor: Integridad y Valores Éticos

CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

Cooperativa: "RHUMY WARA"		Supervisado por: Myriam Rojano				
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Interés de la Gerencia por la Ética de los funcionarios de la organización						
¿Existe un Código de Ética aprobado por la Cooperativa?	X			MR	0	MR
¿El Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	X			MR	0	MR
Comunicación y ejemplos éticos de la dirección superior						
¿La Gerencia predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional?	X			MR	0	MR
¿La Gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	X			MR	1	MR
¿Se conocen hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?	X			MR	0	MR
Respuesta de los miembros de la organización a la integridad y los valores éticos						
¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	X			MR	1	MR
¿Los funcionarios prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la Cooperativa relacionadas con el servicio a los usuarios?	X			MR	1	MR
¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios que ejecutan las operaciones?	X			MR	0	MR
Inducción a todos los miembros de la organización sobre el comportamiento ético pretendido, independientemente de su jerarquía						
¿La Gerencia ha propiciado la creación de un Comité de Ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionadas con la Ética Funcionaria?	X			MR	0	MR
¿La Cooperativa ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte de todos los funcionarios sin distinción de jerarquías?	X			MR	0	MR
¿La Cooperativa realiza inducción sobre los nuevos funcionarios en cuestiones éticas?	X			MR	0	MR
Eliminación o reducción de incentivos que pueden propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos.						
¿Existe presión para cumplir con objetivos de gestión poco realistas?	X			MR	0	MR
Implantación de acciones para vigilar y detectar comportamientos contrarios a la ética						
¿Existen mecanismos divulgados en Cooperativa para la protección del denunciante sobre el conocimiento de posibles violaciones de otros funcionarios independientemente de la jerarquía involucrada?	X			MR	0	MR

Elaborado por: Miryan Rojano **Fecha:** Diciembre. 2014

Revisado por: **Fecha:**

Aprobado por: **Fecha:**



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

7

Conocimiento Previo de la Organización

Fase

I

CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

Cooperativa: "RHUMYWARA"		Supervisado por: Myriam Rojano				
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES		DISEÑO			CUMPLIMIENTO	
		SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación
Implantación de acciones correctivas en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos aprobados o vulneraciones al Código de Ética de la entidad						
¿ Los funcionarios entienden que si se les sorprende violando las normas de ética sufrirán las consecuencias?	X			MR	1	MR
¿ Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética Funcionaria?	X			MR	1	MR
¿ Se comunican debidamente dentro de la Cooperativa las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	X			MR	1	MR
¿ Existe reiteración de comportamientos contrarios a la Ética Funcionaria?	X			MR	1	MR
¿ Existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los funcionarios vinculados con los servicios que presta la Cooperativa?		X		MR	0	MR
Σ Valores obtenidos					7	
Óptimo para el factor					18	
Calificación proporcional obtenida					39%	

Estado: El factor Integridad y valores éticos registra un debilidad notoria de la organización, principalmente debido a la falta de interés de la alta gerencia en el desarrollo de este factor, además la comunicación entre esta y los funcionarios de la organización presenta importantes deficiencias y el malestar generalizado de estos últimos es notorio. También la inexistencia de un código de ética y una promoción de los valores que deben tener los miembros de la organización.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



b. Evaluación del Factor: Administración Estratégica

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA								
Cooperativa: "RHUMY WARA"			Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES			DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
			SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Consistencia de objetivos de corto, mediano y largo plazo								
¿Existen estrategias consistentes con la misión de la Cooperativa?			X			MR	1	MR
¿Los objetivos de gestión son consistentes con las estrategias vigentes?			X			MR	1	MR
Elaboración del Plan Estratégico de la entidad considerando el marco normativo vigente								
¿Las estrategias son consistentes con los planes generales de desarrollo aplicables?			X			MR	1	MR
¿Las estrategias han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas del MIES y la Superintendencia de Cooperativas?				X		MR	0	MR
Elaboración del POA y el Presupuesto sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad								
¿El POA de la Cooperativa surge de una compatibilización de los POA de las áreas administrativas y operativas?			X			MR	1	MR
¿Los objetivos de gestión de las unidades funcionales son consistentes con los objetivos de gestión de la Cooperativa?				X		MR	0	MR
¿El presupuesto de la Cooperativa constituye la expresión económica-financiera de las operaciones programadas?				X		MR	0	MR
Seguimiento del Plan Estratégico de la entidad								
¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?			X			MR	1	MR
¿Existe información sobre cambios en el entorno que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias?			X			MR	1	MR
¿Existen ajustes de las estrategias en función a los cambios significativos del entorno?				X		MR	0	MR
Seguimiento al POA								
¿Existen responsables determinados específicamente para el seguimiento periódico de las metas y objetivos de las distintas áreas y unidades funcionales para el ajuste de los programas correspondientes?				X		MR	0	MR
¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de las unidades funcionales?				X		MR	0	MR
¿Existe retroalimentación para el ajuste oportuno de los programas sobre la base del nivel de desempeño alcanzado?				X		MR	0	MR
Σ Valores obtenidos							6	
Óptimo para el factor							13	
Calificación proporcional obtenida							46%	

Estado: El factor administración estratégica registra debilidades fundamentales en los niveles de Gestión del POA y en la elaboración de presupuestos. El POA solo se lo hace como un formalismo y no se aplica actividades de seguimiento para determinar el nivel del cumplimiento del mismo. Los objetivos que están en el POA se encuentran desvinculados con los objetivos de la organización.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



c. Evaluación del Factor: Sistema Organizativo

SISTEMA ORGANIZATIVO								
Cooperativa: "RHUMY WARÁ"			Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control			DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
ASPECTOS CONDICIONANTES			SI	NO	N/A	Hecho por:		
						Calificación		
						Hecho por:		
Estructura organizacional y actividades								
¿La Cooperativa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos comprometidos o la experiencia de rendimientos insatisfactorios evidenciados en gestiones anteriores?			X			MR	1	MR
¿Existe una adecuada dimensión de las áreas y unidades administrativas en comparación con las operativas que se necesitan para el cumplimiento de los objetivos de gestión?				X		MR	0	MR
¿La Cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas?			X			MR	1	MR
Políticas y procedimientos para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades								
¿Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de los procedimientos en función a los riesgos existentes?				X		MR	0	MR
¿Existe una unidad para la revisión de la formulación y modificación de los procedimientos en cuanto a su adecuación y normalización antes de la aprobación por la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa?			X			MR	1	MR
Supervisión y monitoreo de las operaciones de las unidades o Cooperativas desconcentradas de la Cooperativa								
¿La Cooperativa exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de las desconcentraciones organizativas?			X			MR	1	MR
Procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión								
¿Existen procedimientos administrativos y éstos están incluidos en los reglamentos específicos?			X			MR	1	MR
¿Existen procedimientos operativos y éstos están incluidos en el manual de procesos?				X		MR	0	MR
Funcionarios con conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos								
¿Existen reglamentos específicos para todos los sistemas de administración?				X		MR	0	MR
¿Los reglamentos específicos son consistentes con las normas básicas vigentes?			X			MR	1	MR
¿Existen evidencias de la aprobación de dichos reglamentos por la máxima autoridad ejecutiva?			X			MR	1	MR
¿Existen evidencias de la aprobación de los reglamentos específicos por el órgano supervisor?				X		MR	0	MR
Identificación de Procesos, procedimientos y actividades que son innecesarios en la Cooperativa								
¿La Cooperativa ha realizado recientemente una revisión, análisis y adecuación o reingeniería de sus procesos a efectos de lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios y burocráticos?				X		MR	0	MR

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

10

Conocimiento Previo de la Organización

Fase

I

SISTEMA ORGANIZATIVO									
Cooperativa: "RHUMY WARA"				Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control									
ASPECTOS CONDICIONANTES				DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
				SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Existencia del manual de organización y funciones									
¿Este documento representa la estructura organizacional vigente?				X			MR	1	MR
¿Se han definido canales de comunicación bidireccionales y entre unidades funcionales relacionadas?					X		MR	0	MR
¿Se han determinado formalmente los medios de comunicación aplicables según las circunstancias?					X		MR	0	MR
Existencia del manual de puestos y el reglamento interno									
¿El contenido del manual de puestos es consistente con lo establecido en las normas básicas vigentes del sistema de administración de personal?					X		MR	0	MR
¿El reglamento interno es consistente con lo establecido en los objetivos, visión y misión de la cooperativa?					X		MR	0	MR
¿Se ha presentado el reglamento interno para su aprobación ante un órgano regulador?					X		MR	0	MR
Σ Valores obtenidos								8	
Óptimo para el factor								19	
Calificación proporcional obtenida								42%	

Estado: El factor sistema organizativo registra debilidades críticas principalmente debido al desconocimiento de los funcionarios de la organización de los reglamentos internos y a la poca socialización de los mismos. Además no existen manuales de funciones, por lo que los funcionarios están en constante acefalia y desvinculación de los objetivos, visión y misión de la cooperativa.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



d. Evaluación del Factor: Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD							
Cooperativa: "RHUMY WARA"			Supervisado por: Myriam Rojano				
Alcance: Ambiente de Control							
ASPECTOS CONDICIONANTES			DISEÑO		CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	NA	Hecho por:	Calificación
Elaboración del Manual de Puestos y el Reglamento Interno							
¿Se han elaborado POAI escritas para todos los funcionarios de carrera?		X			MR	0	MR
¿La POAI de cada funcionario ha sido aprobada y remitida a la Superintendencia de Servicio Civil con fines de registro?		X			MR	0	MR
Elaboración de la Programación Operativa Anual Individual (POAI).							
¿La POAI describe adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto?		X			MR	0	MR
¿La POAI determina la denominación del puesto, la dependencia, la supervisión ejercida, la categoría y la ubicación dentro de la estructura organizacional?		X			MR	1	MR
¿Se ajustan las POAI al inicio de cada gestión?		X			MR	0	MR
¿Se revisan las POAI cuando se modifica el POA de la gestión a efectos de sus posibles adecuaciones?		X			MR	0	MR
¿El conjunto de POAI es consistente con las actividades y objetivos del POA de la Cooperativa?		X			MR	0	MR
Asignación de responsabilidades para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad.							
¿Los funcionarios que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?		X			MR	1	MR
Evaluación del desempeño							
¿La evaluación de desempeño provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?		X			MR	1	MR
Programas de capacitación a funcionarios clave							
¿Los programas de capacitación están fundamentados específicamente en las necesidades detectadas principalmente por los resultados de la evaluación del desempeño?		X			MR	0	MR
Personal con experiencia							
¿La POAI especifica los requisitos personales y profesionales que el puesto exige para el funcionario que lo desempeñe?		X			MR	0	MR
¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada una de las unidades organizacionales?		X			MR	0	MR
Σ Valores obtenidos					3		
Óptimo para el factor					12		
Calificación proporcional obtenida					25%		

Estado: El factor “Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad” es prácticamente inexistente: no existe documentación, ni se realiza un proceso de gestión para fortalecerlo.

Elaborado por: Miryan Rojano Fecha: Diciembre. 2014

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:



e. Evaluación del Factor: Filosofía de la Gerencia

FILOSOFÍA DE LA GERENCIA						
Cooperativa: "RHUMY WARA"			Supervisado por: Myriam Rojano			
Alcance: Ambiente de Control			DISEÑO		CUMPLIMIENTO	
ASPECTOS CONDICIONANTES			SI	NO	N/A	Hecho por:
			Hecho por:	Calificación	Hecho por:	
Estilo gerencial desarrollado						
¿Existen evidencias de un estilo participativo desarrollado por la máxima autoridad ejecutiva (MAE)?			X			MR 1 MR
¿Existen evidencias del desarrollo de un estilo participativo por parte de los responsables jerárquicos más importantes?			X			MR 1 MR
¿La MAE instruye la creación de Comités para el tratamiento de problemas de gestión institucional?			X			MR 1 MR
¿Los Comités permiten tomar decisiones oportunas y consensuadas?			X			MR 1 MR
Preocupación de la Gerencia por el mantenimiento de un clima organizacional adecuado						
¿La Gerencia fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas y unidades organizacionales?			X			MR 1 MR
¿La Gerencia verifica que las promociones verticales consideren los méritos de los funcionarios en el marco de un proceso transparente?			X			MR 1 MR
Existencia de controles gerenciales						
¿Existen evidencias que la Gerencia desarrolla controles sobre la ejecución presupuestaria haciendo comparaciones con el cumplimiento de metas y objetivos?			X			MR 1 MR
¿La Gerencia exige información por excepción para efectuar controles y tomar las acciones correctivas que resulten pertinentes?			X			MR 1 MR
Entendimiento de la Gerencia de las deficiencias de control interno						
¿Se exige el cumplimiento de objetivos tanto como la observancia de los controles internos relacionados con los mismos?			X			MR 1 MR
¿La Gerencia toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno?			X			MR 1 MR
¿La Gerencia exige el respeto de los controles internos establecidos y mantiene una actitud de no tolerancia sobre incumplimientos significativos?			X			MR 1 MR
Objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles						
¿Se establecen expectativas de desempeño reales para el personal operativo?			X			MR 1 MR
¿La gestión de la Gerencia está orientada hacia el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la Cooperativa?			X			MR 1 MR
Estilo de gestión considerando los riesgos internos y externos						
¿Existe exigencia de la Gerencia para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos?				X		MR 0 MR
¿La Gerencia es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión?				X		MR 0 MR

Elaborado por: Miryan Rojano Fecha: Diciembre. 2014

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

13

Conocimiento Previo de la Organización

Fase

I

FILOSOFÍA DE LA GERENCIA								
Cooperativa: "RHUMY WARA"			Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES			DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
			SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Importancia de la información financiera								
¿Existen evidencias de la preocupación de la Gerencia por la confiabilidad y la oportunidad de la información financiera?			X			MR	1	MR
¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera por parte de la Unidad Contable?			X			MR	1	MR
¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación del informe de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros?			X			MR	1	MR
Políticas administrativas y operativas definidas por la Gerencia								
¿Existen políticas formales que constituyan guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones?				X		MR	0	MR
Independencia de la Unidad de Auditoría Interna								
¿La UAI depende jerárquicamente de la máxima autoridad ejecutiva?			X			MR	1	MR
¿La UAI dispone de los recursos suficientes para cumplir sus actividades programadas y no programadas?			X			MR	1	MR
¿La Gerencia ha difundido la Declaración de Propósito, Autoridad y Responsabilidad de la UAI a todas las unidades operativas de la Cooperativa de acuerdo con las normas vigentes?				X		MR	0	MR
Σ Valores obtenidos						18		
Óptimo para el factor						22		
Calificación proporcional obtenida						82%		

Estado: El factor “Filosofía de la Gerencia”, es el más desarrollado en la organización, pero el mismo no ha sido utilizado como un pilar para el fortalecimiento de las otras áreas. La cooperativa tiene una estructura jerárquica organizacional donde la gerencia tiene concentrado todas las decisiones que se toman en la organización.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



f. Evaluación del Factor: Competencia del Personal

COMPETENCIA DEL PERSONAL						
Cooperativa: "RHUMMY WARA"	Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	NA	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Competencia y experiencia de los funcionarios						
¿La Cooperativa ha establecido los requisitos de competencia requeridos para los puestos clave o trabajos específicos que necesitan un alto nivel de desempeño profesional?	X			MR	1	MR
¿Las POAI determinan los requisitos personales y profesionales de cada puesto?	X			MR	1	MR
Determinación de perfiles de puestos e trabajo						
¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del funcionario a la Cooperativa?	X			MR	1	MR
¿La Cooperativa constituye Comités de Selección para evaluar objetivamente el nivel de competencia de los postulantes a los puestos vacantes?	X			MR	1	MR
¿Existe evidencia que demuestre que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades requeridos?		X		MR	0	MR
Competencia y experiencia de los funcionarios						
¿La máxima autoridad ejecutiva y sus asesores directos tienen formación profesional y experiencia acorde con las operaciones principales que desarrolla la Cooperativa?	X			MR	1	MR
¿Existe una adecuada experiencia funcional en el responsable de la Unidad de Recursos Humanos?		X		MR	0	MR
Σ Valores obtenidos					5	
Óptimo para el factor					7	
Calificación proporcional obtenida					71%	

Estado: El factor “Competencia del Personal”, es otro de los componentes del ambiente de control que se encuentra desarrollado en la organización. Sus debilidades más marcadas se reflejan en la falta de herramientas de medición de las habilidades de sus funcionarios, esto se debe a la falta de una adecuada experiencia del responsable del Talento Humano de la cooperativa.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



g. Evaluación del Factor: Políticas de Administración de Personal

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL						
Cooperativa: "RHUMY WARA"				Supervisado por: Myriam Rojano		
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES				DISEÑO		CUMPLIMIENTO
SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:	
Elaboración de políticas para la administración del personal						
¿Este reglamento está aprobado por la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa?						
X			MR	1	MR	
¿El reglamento está aprobado por el organismo supervisor considerando las normas básicas vigentes?						
X			MR	1	MR	
Política para el reclutamiento del personal						
¿Se someten a un examen especialmente minucioso los historiales o currículum vitae que presentan cambios frecuentes de trabajo o períodos amplios de inactividad?						
X			MR	1	MR	
¿Se investiga si los candidatos han tenido procesos o si tienen procesos pendientes relacionados con responsabilidades por la función pública?						
X			MR	1	MR	
Gestión de políticas para la administración del personal						
¿Están formalmente establecidas dichas políticas en el reglamento específico de administración de personal o en el manual de organización y funciones?						
X			MR	1	MR	
¿Se actualizan las políticas de acuerdo con las circunstancias?						
X			MR	1	MR	
¿Se comunican las políticas para su conocimiento por todos los funcionarios y particularmente por las unidades desconcentradas o ubicadas en otros departamentos?						
X			MR	1	MR	
Políticas para la promoción del personal						
¿Están suficientemente explícitos los criterios para las promociones verticales en la Cooperativa?						
X			MR	1	MR	
¿Se considera específicamente para las promociones que los candidatos no hayan tenido cuestionamientos o problemas vinculados con la Ética Funcionaria?						
X			MR	1	MR	
Aplicación de políticas de administración de personal						
¿Existe una aplicación inequívoca, objetiva y oportuna de estas políticas?						
X			MR	1	MR	
¿Se ha determinado formalmente quien o quienes deben aplicar las distintas políticas para el manejo del personal?						
X			MR	1	MR	
Política de estabilidad de los funcionarios						
¿Existe interés manifiesto y sincero de la Cooperativa en mantener y capacitar a los funcionarios con buenos desempeños y comportamientos éticos?						
	X		MR	0	MR	
Valores obtenidos				11		
Óptimo para el factor				12		
Calificación proporcional obtenida				92%		

Estado: El factor “Políticas de Administración de Personal”, es el componente del “Ambiente de Control” que más desarrollado se encuentra dentro de la organización, pero se comporta como una entidad aislada dentro de la organización, ya que sus estrategias no se reflejan o afectan a los otros elementos del Ambiente de Control.

Elaborado por: Miryan Rojano Fecha: Diciembre. 2014

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:



h. Evaluación del Factor: Rol de la Auditoría Interna

ROL DE LA AUDITORIA INTERNA						
Cooperativa: "RHUMY WARA"			Supervisado por: Myriam Rojano			
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Imparcialidad de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)						
¿Los auditores internos han firmado la Declaración de Independencia para la presente gestión?		X		MR	0	MR
¿Las auditorías cubren las áreas más significativas de la Cooperativa; como también, aquellas que presenten un mayor nivel de riesgos?	X			MR	1	MR
¿Los hallazgos informados son analizados bajo la perspectiva de la responsabilidad por la función pública a efectos de determinar los indicios correspondientes?	X			MR	1	MR
Idoneidad del personal de UAI						
¿El responsable de la UAI tiene el nivel de experiencia e idoneidad necesarias para el desempeño adecuado de su cargo?	X			MR	1	MR
¿El resto de los recursos humanos de la UAI tienen la competencia necesaria para cubrir la diversidad y complejidad de las operaciones desarrolladas por la Cooperativa?	X			MR	1	MR
Visión de la Imagen de la Organización						
¿Las unidades funcionales proporcionan oportunamente la información requerida?	X			MR	1	MR
¿La máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa implanta las recomendaciones aceptadas en los tiempos comprometidos?		X		MR	0	MR
Acceso de la UAI a la Organización						
¿La UAI accede a todas las áreas, archivos e información no confidencial sin restricciones?		X		MR	0	MR
Independencia del programa de la UAI programa y de su POA						
¿La UAI coordina con la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa sin requerir la aprobación de su POA?	X			MR	1	MR
¿La UAI cumple con las auditorías programadas?	X			MR	1	MR
Σ Valores obtenidos					7	
Óptimo para el factor					10	
Calificación proporcional obtenida					70%	

Estado: El factor “Rol de Auditoría Interna”, es otro de los componentes fuertes del “Ambiente de Control”, pero su labor se ha limitado a brindar observaciones en la parte económica – financiera, sin realizar un seguimiento de su cumplimiento y con un escaso acceso a la parte administrativa y funcional de la organización.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



i. Evaluación del Factor: Atmosfera de Confianza

ATMÓSFERA DE CONFIANZA						
Cooperativa: "RHUMY WARA"				Supervisado por: Myriam Rojano		
Alcance: Ambiente de Control						
ASPECTOS CONDICIONANTES	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Hecho por:	Calificación	Hecho por:
Comunicación sin barreras						
¿Existe una política de puertas abiertas?	X			MR	1	MR
¿Existen mecanismos para que los niveles inferiores puedan presentar propuestas o sugerencias?	X			MR	1	MR
¿Los funcionarios perciben que las propuestas o sugerencias son analizadas en los niveles correspondientes?	X			MR	1	MR
¿La Gerencia promueve e incentiva la proposición de mejoras, y efectúa reconocimientos a los funcionarios que las han sugerido?	X			MR	1	MR
Existencia de los canales de comunicación de retroalimentación						
¿Los emisores conocen si los mensajes han sido correctamente entendidos por los receptores antes de la ejecución de las instrucciones correspondientes?		X		MR	0	MR
Consideración de los esfuerzos que realizan los funcionarios en términos de eficacia y eficiencia						
¿Se aplican los reconocimientos psicosociales y/o económicos que se merecen los funcionarios?	X			MR	1	MR
Expectativas de recompensa de los funcionarios por sus esfuerzos						
¿Existen adecuados niveles de colaboración por parte de los funcionarios para que la Cooperativa alcance y mejore su eficiencia operativa?	X			MR	1	MR
¿La Gerencia cumple con las promesas relacionadas con el mejoramiento de las condiciones de trabajo?	X			MR	1	MR
Existencia de privilegios o actitudes permisivas						
¿Existen actitudes de la Gerencia que son percibidas como injustas por los niveles inferiores?	X			MR	1	MR
¿Existen privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato por parte de la Gerencia que perjudican al clima organizacional creando desmotivación y pérdida de confianza en los funcionarios?		X		MR	0	MR
Valores obtenidos						8
Óptimo para el factor						10
Calificación proporcional obtenida						80%

Estado: El factor “Atmosfera de confianza”, es otro de los componentes fuertes del “Ambiente de Control”. Los funcionarios manifiestan la existencia de comunicación sin barreras, pero sin una retroalimentación del cumplimiento de sus funciones. Además han notado ciertos privilegios sobre funcionarios específicos al momento del trabajo diario.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



j. Resumen de la Evaluación – Nivel de Confianza

AMBIENTE DE CONTROL						
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por: Myriam Rojano					
Alcance: Ambiente de Control						
FACTORES	CALIFICACIONES					
	Óptimas			Obtenidas		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Integridad y valores éticos	18	0.10	2	7	0.10	1
2. Administración estratégica	13	0.10	1	6	0.10	1
3. Sistema organizativo	19	0.10	2	8	0.10	1
4. Asignación de responsabilidades	12	0.20	2	3	0.20	1
5. Filosofía de la Gerencia	22	0.10	2	18	0.10	2
6. Competencia del personal	7	0.10	1	5	0.10	1
7. Políticas de Admin. de personal	12	0.10	1	11	0.10	1
8. Rol de la auditoría interna	10	0.10	1	7	0.10	1
9. Atmósfera de confianza	10	0.10	1	8	0.10	1
Σ Valores obtenidos						8
Óptimo para el factor						14
Calificación proporcional obtenida						56%

Interpretación. El nivel de confianza del Ambiente de Control es de 56%, siendo este un nivel moderado, es decir que si bien existen controles, estos no se han sistematizado y no se vuelven evidentes.

$$\text{Riesgo de Control} = 100 - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 56\% = 44\%$$

Riesgo de Control: Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativos en forma oportuna.

Elaborado por:	Miryam Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Este tipo de riesgo también está fuera del control de los auditores. Aunque la existencia de bajos niveles de riesgo de control, lo que implica la existencia de buenos procedimientos en los sistemas de información, caja y control puede ayudar a mitigar el nivel de riesgo.

Determinación del Nivel de Riesgo del Área de Recuperación de Cartera



Confianza →	Baja	Moderada	Alta	
	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
	Alto	Moderado	Bajo	← Riesgo

Interpretación. El Nivel de Riesgo del Área de Recuperación de Cartera indica una confianza moderada del mismo y un riesgo moderado.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



MISIÓN Y VISIÓN

a. Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios, ofreciéndoles productos y servicios financieros innovadores, de calidad, contando con una estructura administrativa-financiera sólida, con personal y directivos con visión social, con provisión de productos financieros y no financieros y brindar un servicio de calidad a los sectores productivos del País.

b. Visión

Mantenernos como una Institución Financiera Sólida, con mayor participación en el mercado, que brinda productos y servicios financieros competitivos con cobertura nacional, para impulsar el desarrollo de los socios y de la comunidad con responsabilidad social, ser una Institución Financiera múltiple de desarrollo, solidaria, moderna y eficiente, con énfasis en aquellos sectores desatendidos, apoyando así al desarrollo económico y social del Ecuador.

VALORES ÉTICOS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** Consiste en comportarse y expresarse con coherencia en relación a la entidad asumida por la Institución; es el respeto a la verdad en concordancia con el entorno, los hechos, las personas y los recursos materiales y económicos involucrados en la gestión de la Cooperativa.
- **Empoderamiento:** Gran sentido de identificación con los objetivos institucionales, defendiendo y promulgando los intereses de la Cooperativa y del cooperativismo de ahorro y crédito, como si fueran propios.
- **Lealtad:** Es el compromiso de practicar la filosofía institucional y alcanzar sus objetivos.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



- **Actitud de Servicio:** Es la disposición para realizar el trabajo con conocimiento de las necesidades y expectativas de los socios / clientes, compañeros y proveedores, asumiendo retos encaminados a la calidad.
- **Confidencialidad:** Es el deber ético de comprometerse a guardar en estricta reserva la información que es manejada en virtud de su trabajo y de la gestión institucional, durante y después del desempeño de sus funciones.
- **Confianza:** Es transmitir a: Socios, Clientes, Asambleístas, Directivos, Gerente General y Trabajadores que quienes conformamos la Cooperativa somos un grupo capaz y actuamos de manera transparente.
- **Respeto:** Consiste en valorar los intereses y necesidades de uno mismo y de las demás, es también la capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes, principalmente en el desempeño de su cargo acorde a la filosofía de la cooperativa, reconociendo la libertad y privacidad de cada persona y de los grupos de interés, evitando todo acto de violencia.
- **Responsabilidad:** La Cooperativa en coherencia con su filosofía acoge los siguientes niveles de responsabilidad, en los que las diferentes instancias deberán enmarcar su accionar:
 - ✓ **Responsabilidad Empresarial:** Es un valor enlazado a condiciones de calidad y eficiencia en la aplicación de la gestión corporativa para la satisfacción de los Socios / Clientes, actuando con buena fe en todas las operaciones y alineados al cumplimiento de obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor; en el ámbito de su gestión..
 - ✓ **Responsabilidad Social:** Es un valor cooperativo universal incluyendo la responsabilidad ambiental, en el ámbito de su gestión.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



- ✓ **Responsabilidad Individual:** Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.
- **Competencial Leal:** Es compartir experiencias y conocimientos individuales en procura de cumplir los objetivos institucionales; es el reconocimiento del trabajo del compañero o del equipo, evitando la competencia desleal.
- **Elección por mérito:** Agrupa los procesos que garantizan el reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos. Promueve la contratación de proveedores locales de bienes o servicios que han demostrado tener prácticas éticas.
- **Integridad:** Se evidencia en la aplicación de los valores cooperativos y éticos; y, de los compromisos institucionales que son parte la filosofía de la Cooperativa.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

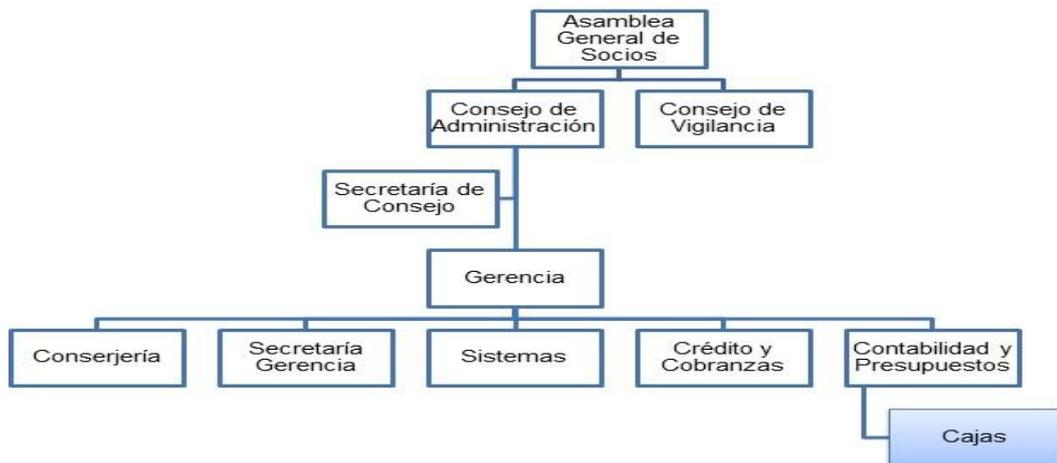


Figura N° 1. Organigrama Estructural

Elaborado por: Miryan Rojano

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhumy Wara”

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL ÁREA DE CAJAS

a. Contador

Ítem	Detalle
Cargo:	Contador
Unidad:	Contabilidad y Presupuestos
Nivel:	Operativo
Descripción de la Unidad	El Departamento de Contabilidad y Presupuestos de la cooperativa tiene como misión lograr el adecuado control de los recursos económicos, financieros, materiales y administrativos. Para lo cual tiene dentro de su unidad al siguiente personal: <ul style="list-style-type: none"> • Contador General. • Auxiliares de Contabilidad. • Cajeros
Descripción del cargo	El contador es el responsable de la Gestión Financiera de la cooperativa
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todas las disposiciones, normas que rigen a la cooperativa. • Registrar cronológicamente todas las transacciones económicas que se origina en la matriz y sucursal de la cooperativa. • Conjuntamente con el gerente elaboran el presupuesto anual. • Mantiene actualizado y bajo su responsabilidad el archivo de los registros contables y la documentación de todos los respaldos. • Realizar las declaraciones de los impuestos y cumplir con todos los demás deberes formales que exige la administración tributaria.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Ítem	Detalle
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar oportunamente los estados financieros y sus anexos. • Informar al Consejo de Administración, Asamblea general sobre su gestión y actividades realizadas de un periodo determinado. • Cumplir con las normas que rigen su actividad como contador público autorizado. • Cumplir con todas las normas y disposiciones que emita el Consejo de Administración, Vigilancia y las comisiones especiales en lo que se refiera al desempeño de sus actividades.
Jefe superior	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Institucional: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia • Nivel Operativo: Gerente. • En coordinación con el Departamento de Crédito y cobranzas
Dependientes	<ul style="list-style-type: none"> • Cajeros • Auxiliares de Contabilidad • Practicantes
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría (CPA). • Experiencia mínima de 2 años como contador de alguna institución de economía popular y solidaria. • Conocimientos de algunos paquetes informáticos y contables.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Ítem	Detalle
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Espíritu ganador, creativo, emprendedor.

b. Cajeros

Ítem	Detalle
Cargo:	Cajeros
Unidad:	Contabilidad y Presupuestos
Nivel:	Operativo
Descripción del cargo	Es el encargado de garantizar la eficiencia de la prestación de los servicios que se ofrecen y aplicar las medidas de control interno sobre la circulación del efectivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con todas las disposiciones, normas que rigen a la cooperativa. Efectuar la identificación correcta del cliente. Custodia y es responsable de la cantidad de efectivo que se reserva, para efectuar las operaciones diarias. Realiza las operaciones en las cuentas de ahorros de los socios. Verifica la legitimidad de las monedas y billetes. Vela por el cumplimiento de las medidas para prevenir y detectar las manifestaciones ilegales, de corrupción o hechos delictivos
Jefe superior	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Institucional: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia Nivel Operativo: Contador.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”



Página

26

Procedimientos para establecer el “Ambiente de Control”

Fase

II

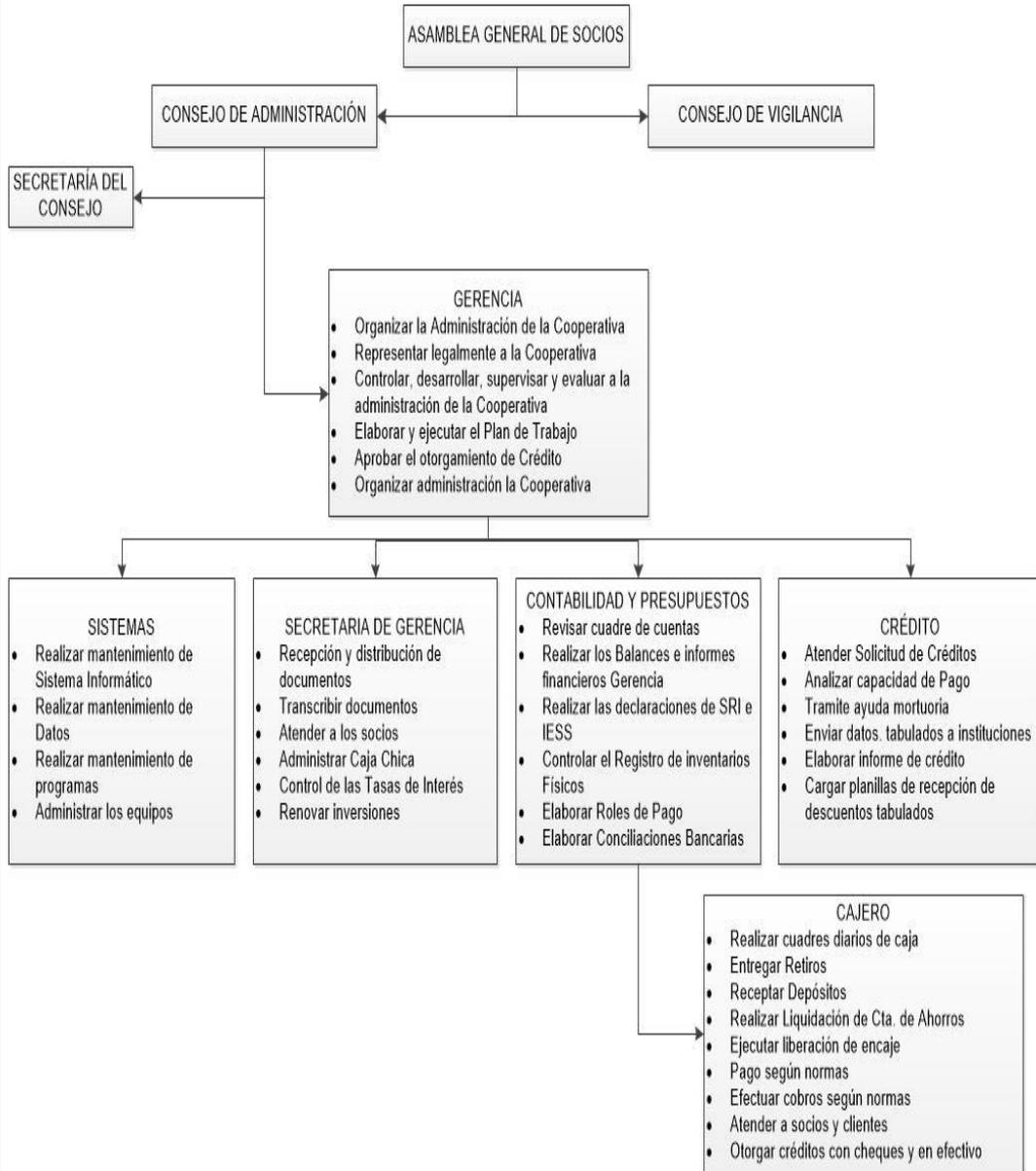
Ítem	Detalle
Dependientes	<ul style="list-style-type: none">• Practicantes
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración, informática y otros afines a la administración general.• Experiencia: ninguna.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



PROCESOS

a. Organigrama Funcional



Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	

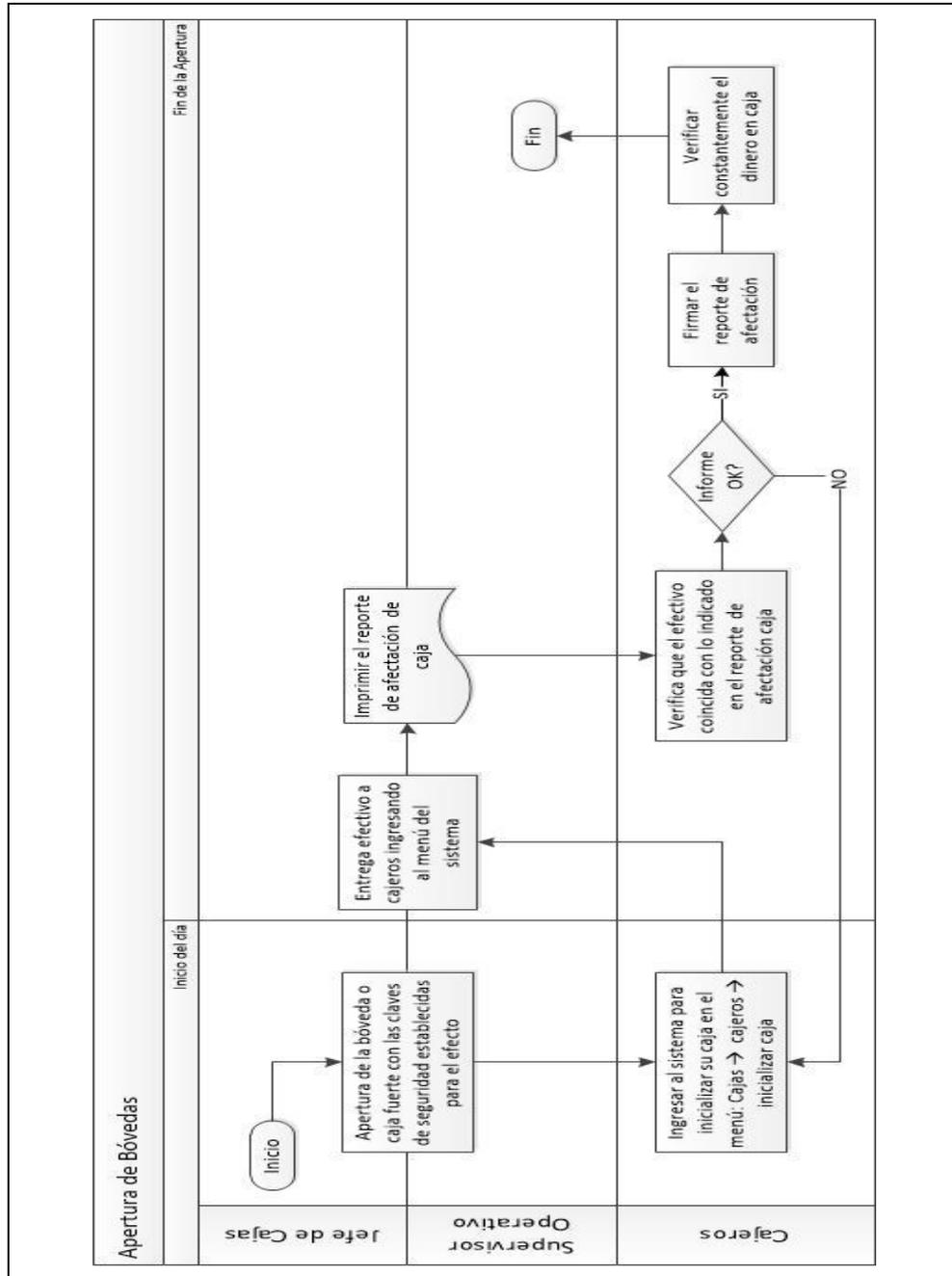


b. Actividades del Área de Cajas

Proceso	Apertura de Bóveda
Objetivos	Brindar dinero a cada una de las cajas para su funcionamiento diario, así como llevar un registro detallado del contenido en efectivo depositado y retirado
Entradas	Solicitud de Inicio del Día
Salidas	Reporte de Afectación de Cajas
Documentos	No Aplicable
Instructivos	No Aplicable

Figura	Significado	Figura	Significado
	Proceso		Conector
	Decisión		Relación
	Proceso Predefinido		Paralelo
	Documento		Conector Hoja
	Inicio - Fin		Registro

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



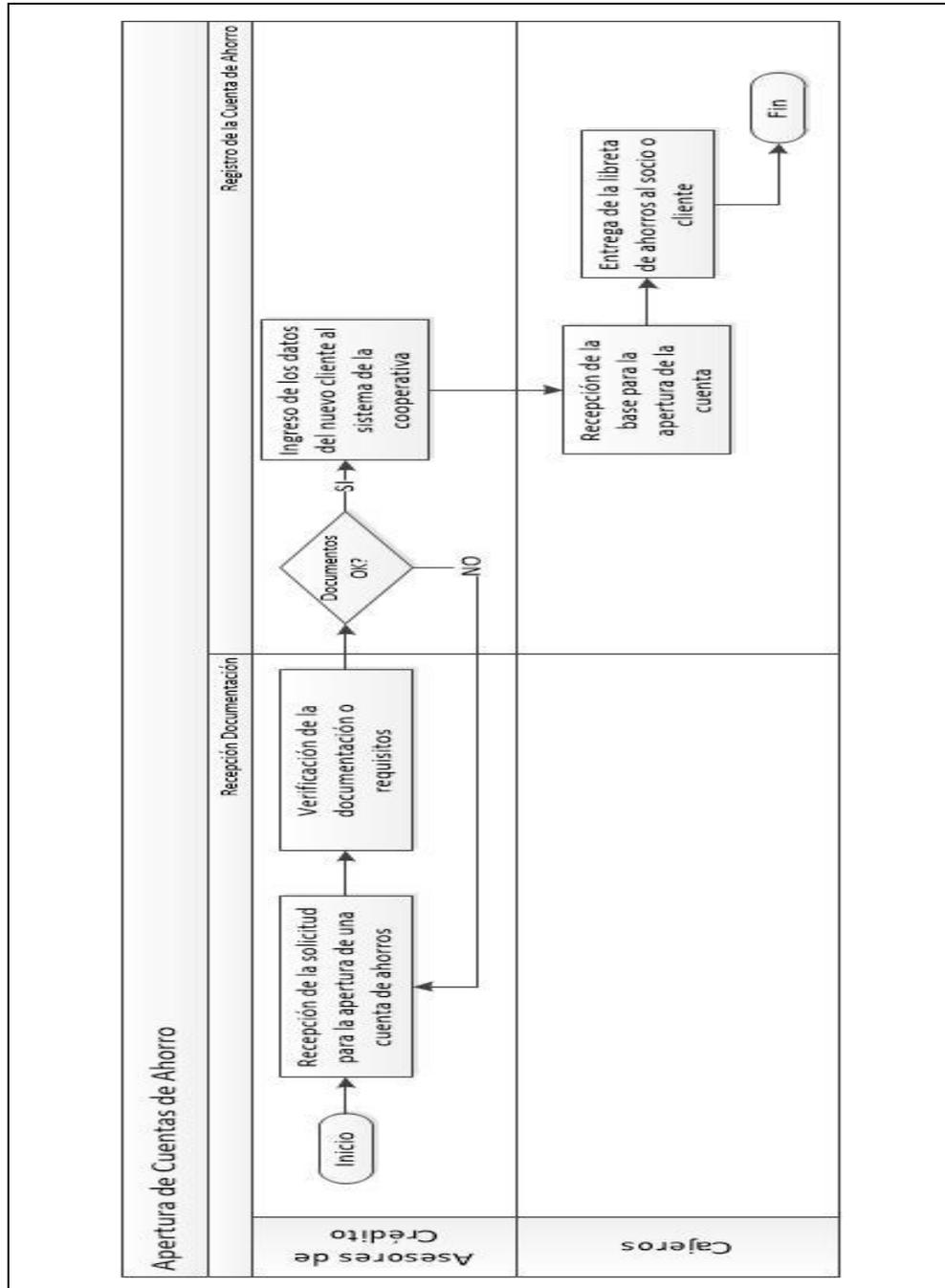
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Proceso	Procedimiento para abrir una cuenta de ahorros
Objetivos	Brindar al cliente el servicio de cuenta de ahorros, dotandolo de una cuenta única para el manejo de su dinero depositado
Entradas	Documentos del cliente
Salidas	Cuenta de Ahorros Aperturada
Documentos	No Aplicable
Instructivos	No Aplicable

Figura	Significado	Figura	Significado
	Proceso		Conector
	Decisión		Relación
	Proceso Predefinido		Paralelo
	Documento		Conector Hoja
	Inicio - Fin		Registro

Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



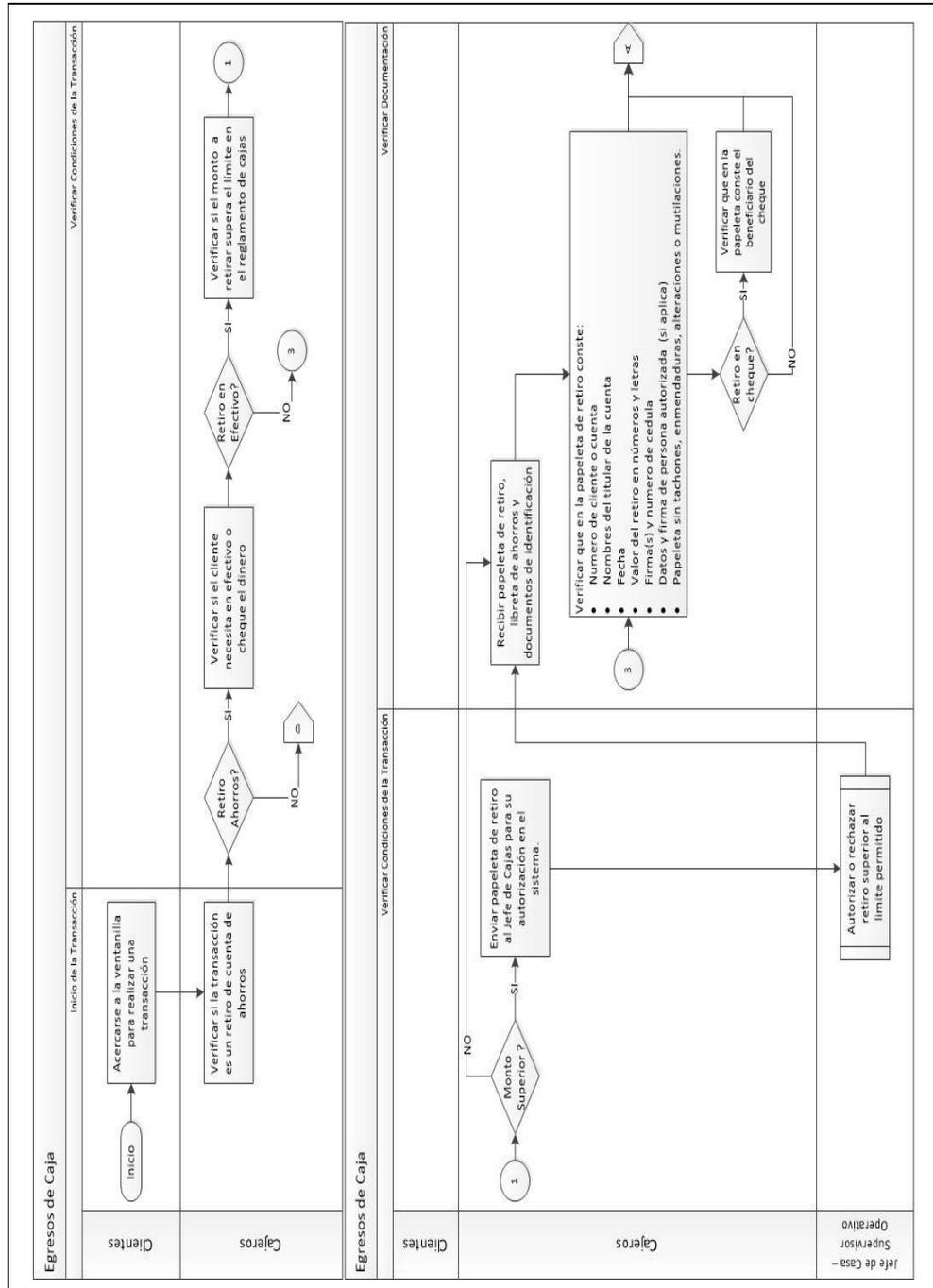
Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



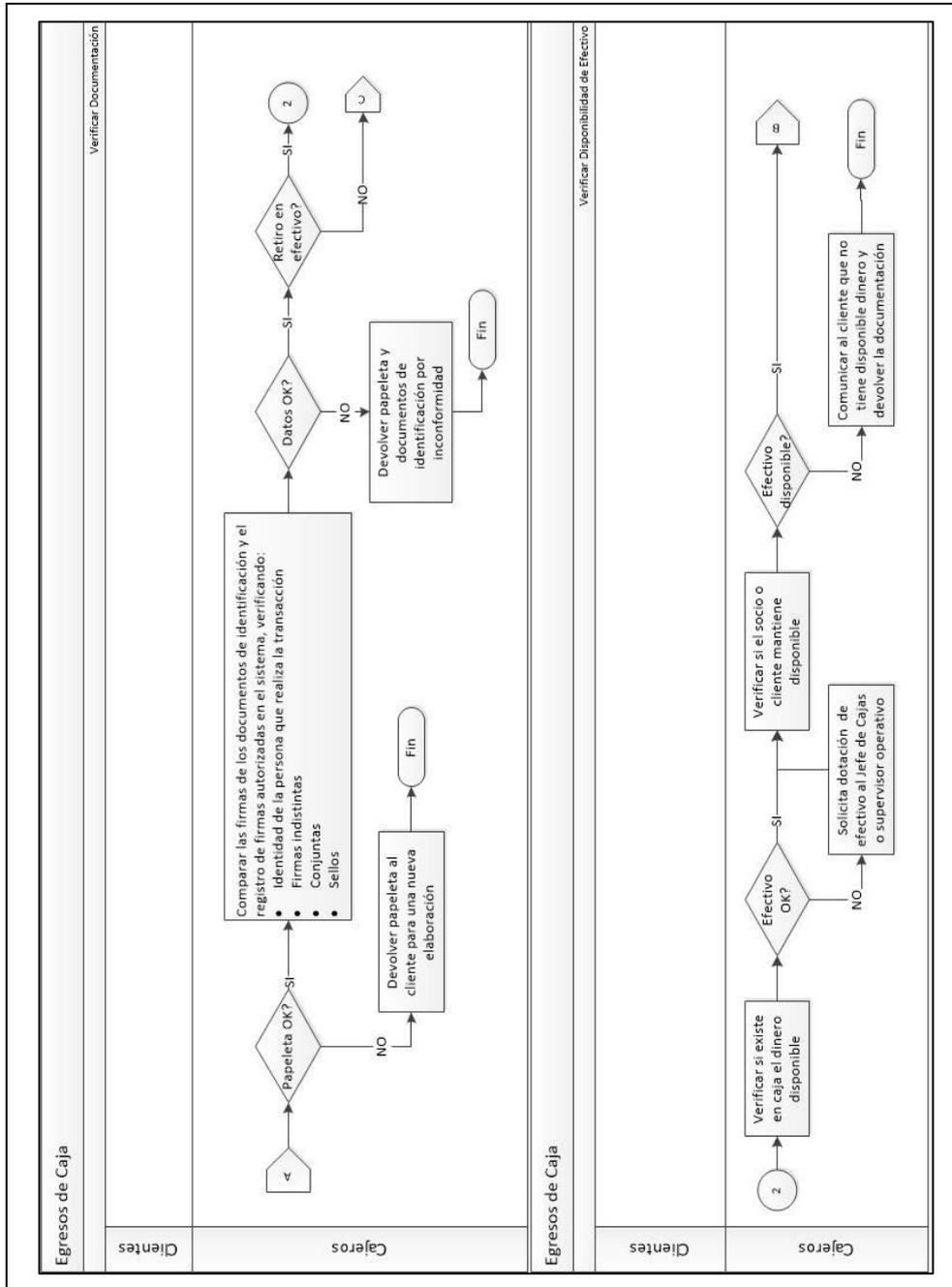
Proceso	Procedimiento para Egresos de Caja
Objetivos	Entregar dinero en efectivo o cheque al cliente dueño de una cuenta de ahorros de la organización.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de retiro
Salidas	Libreta de Ahorros actualizada
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Retiro • Libreta de Ahorros • Documenttos de Identificación
Instructivos	No Aplica

Figura	Significado	Figura	Significado
	Proceso		Conector
	Decisión		Relación
	Proceso Predefinido		Paralelo
	Documento		Conector Hoja
	Inicio - Fin		Registro

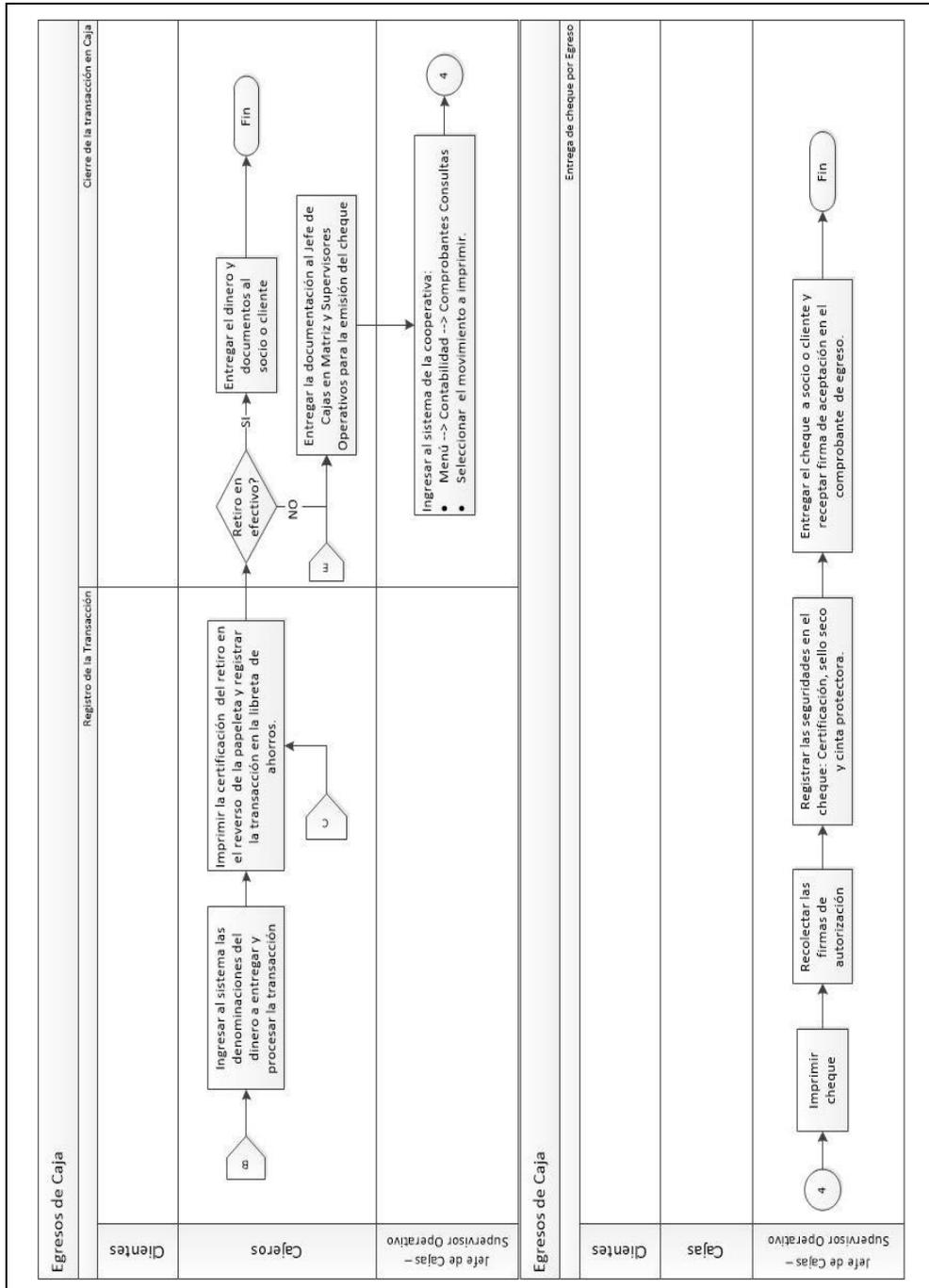
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



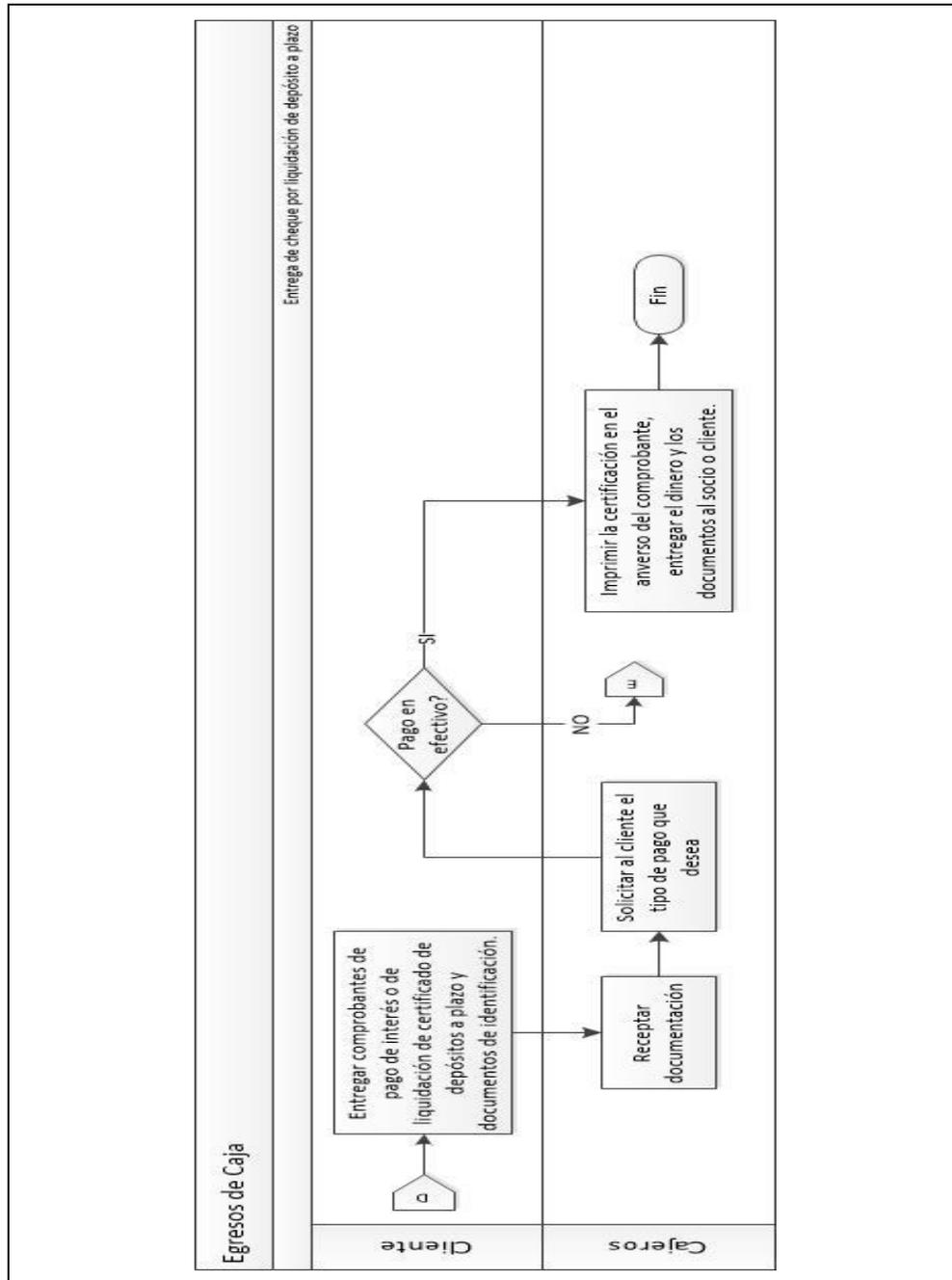
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



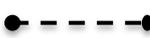
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



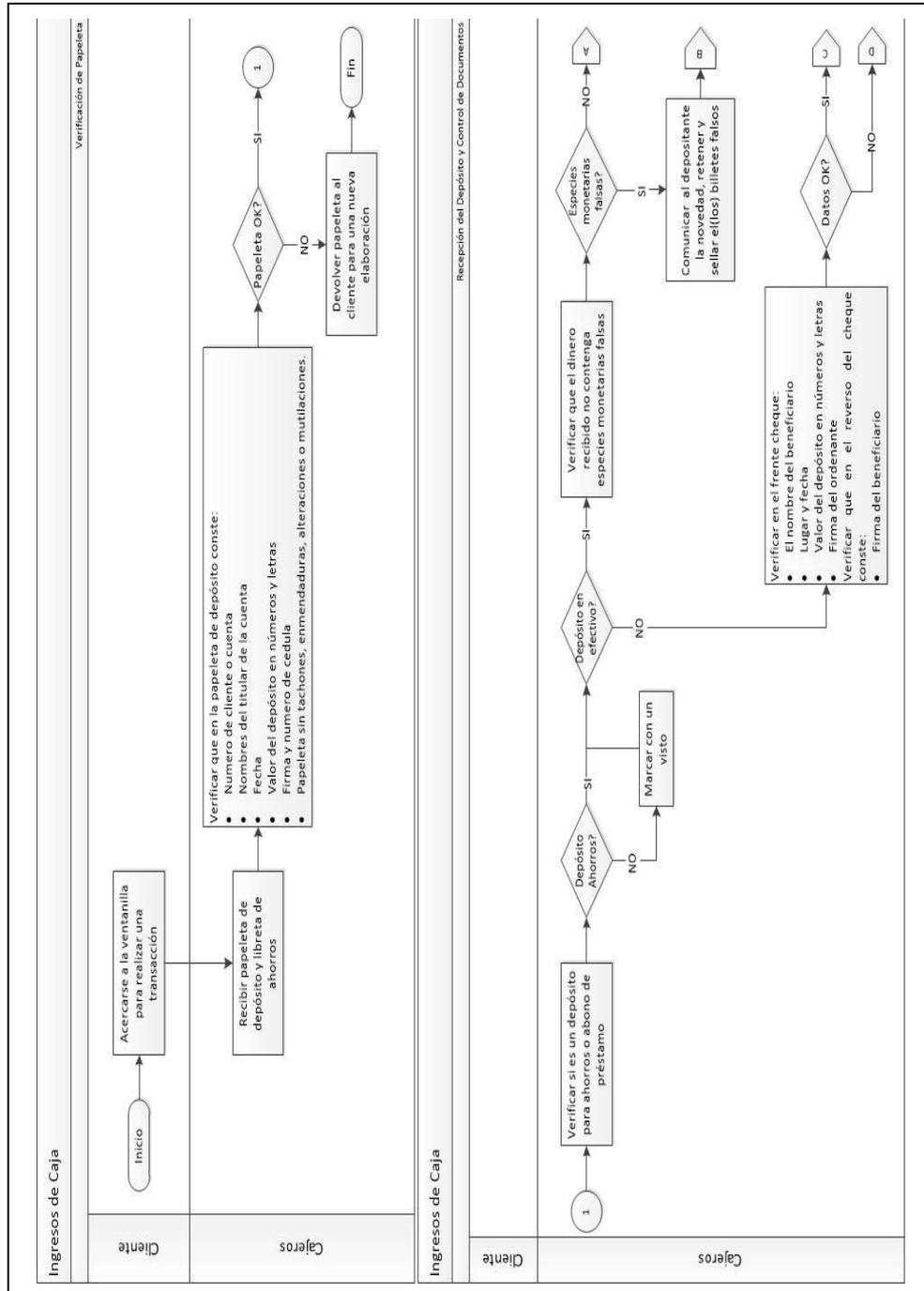
Proceso	Procedimiento para Ingresos de Caja
Objetivos	Receptar dinero en efectivo o cheque para una cuenta de ahorros o pago de una operación de crédito.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de depósito
Salidas	Libreta de Ahorros actualizada
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Depósito • Libreta de Ahorros • Documenttos de Identificación
Instructivos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la prevención de lavado de Activos • Ley General de Cheques

Figura	Significado	Figura	Significado
	Proceso		Conector
	Decisión		Relación
	Proceso Predefinido		Paralelo
	Documento		Conector Hoja
	Inicio - Fin		Registro

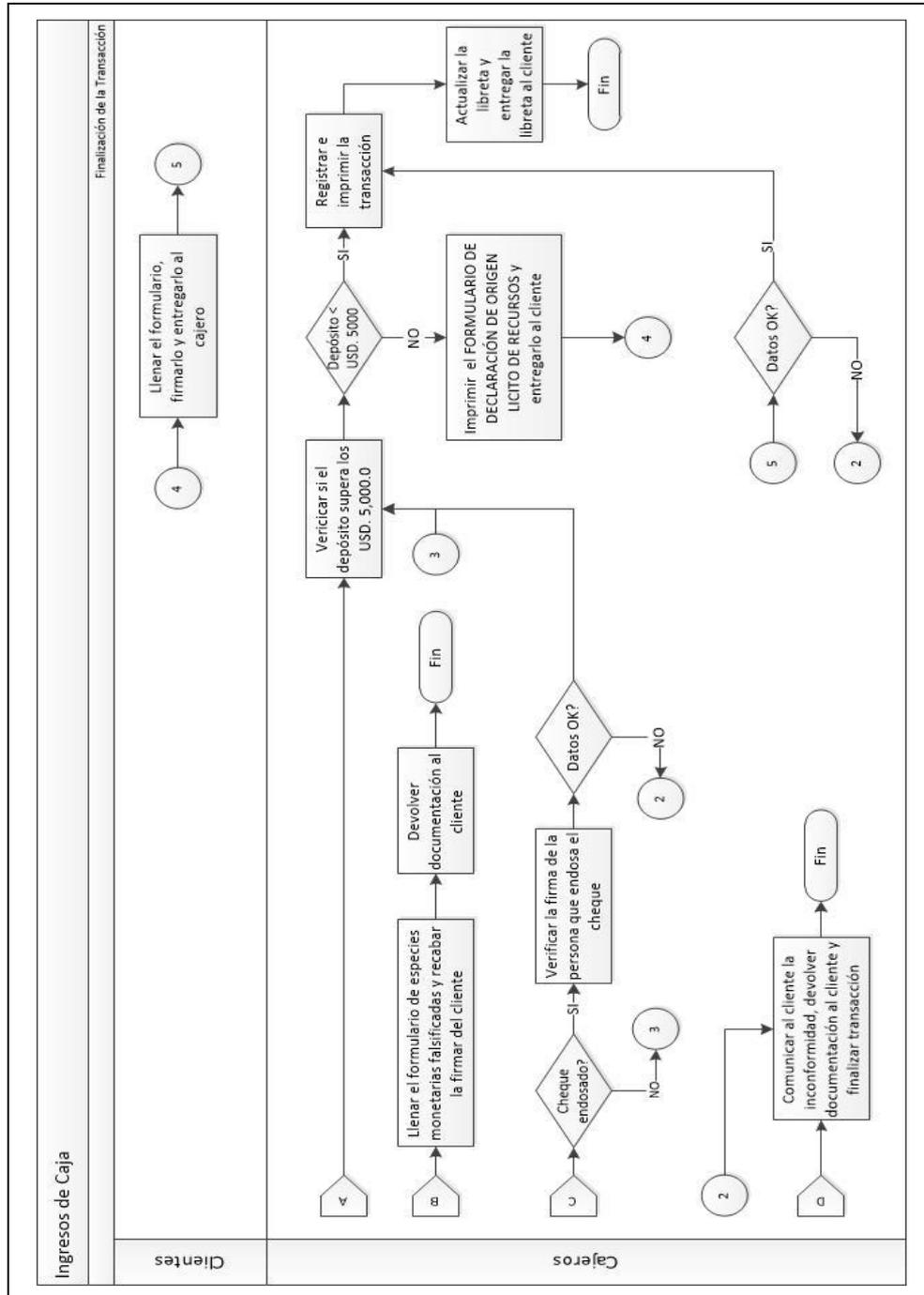
Elaborado por: Miryan Rojano Fecha: Diciembre. 2014

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:



Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



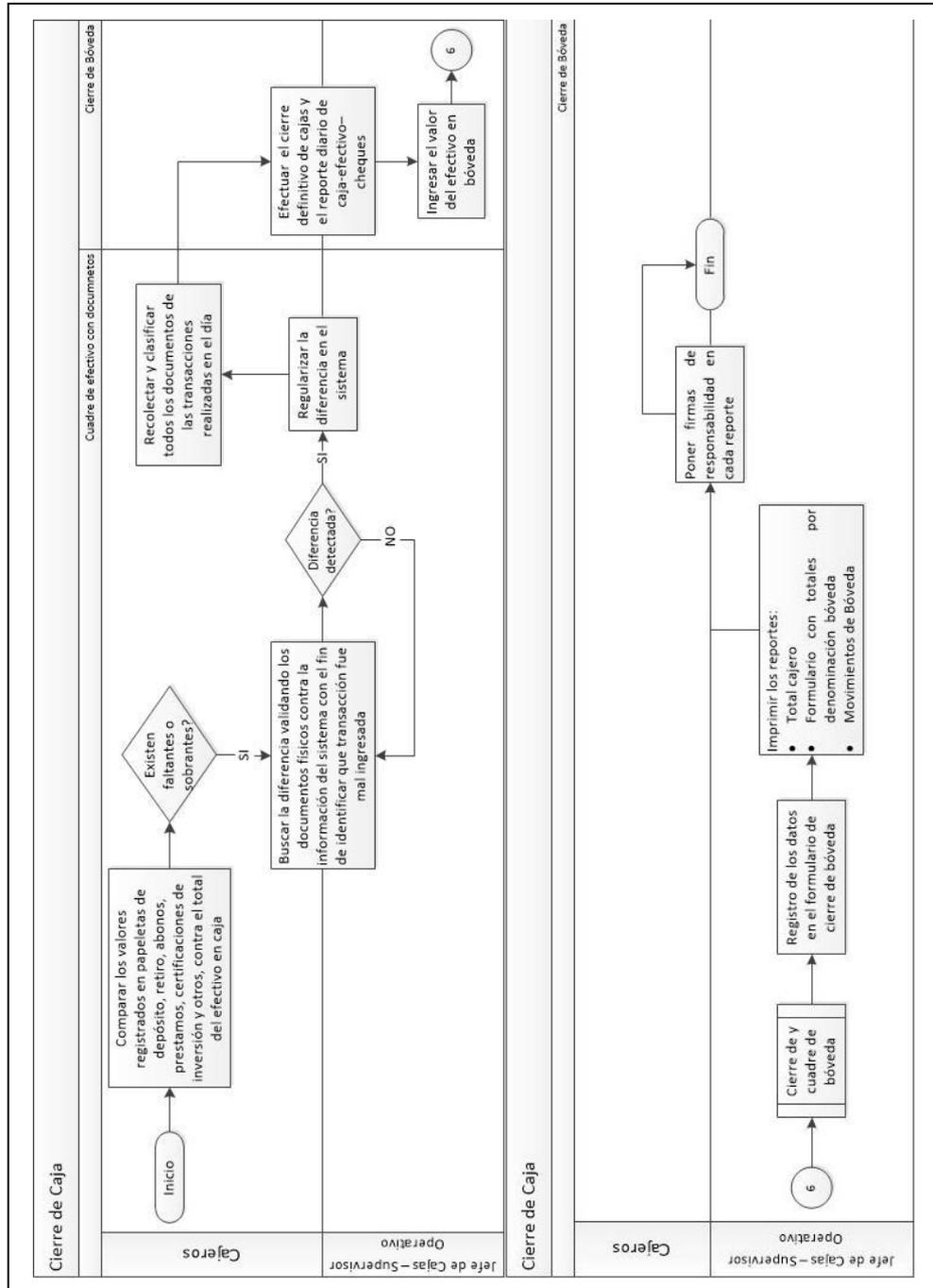
Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Proceso	Procedimiento para Cierre de Caja
Objetivos	Cuadrar la información del sistema contra los documentos físicos de caja.
Entradas	Fin del Día
Salidas	Cierre de Caja
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte Diario de Cajas • Formulario de Cierre de Cajas
Instructivos	No Aplica

Figura	Significado	Figura	Significado
	Proceso		Conector
	Decisión		Relación
	Proceso Predefinido		Paralelo
	Documento		Conector Hoja
	Inicio - Fin		Registro

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Cuestionarios de Control

Para el control del estado de los factores del Ambiente de control se utilizará los mismos cuestionarios con los que se evaluó la situación actual de la Cooperativa.

Objetivo del Cuestionario: Evaluar la eficacia del componente Ambiente de Control.

- 1) Alcance: Se aplica para la auditoría del proceso del control interno y otras auditorías para determinar el enfoque de las mismas.
- 2) Instrucciones para el llenado del Formulario:
 - Las marcas (X) en la columna “SI” implican que, a criterio del encuestado, existen el control necesario.
 - Las marcas (X) en la columna “NO” implican que, a criterio del encuestado, no existen el control necesario o que su diseño es inadecuado.
 - Las respuestas "SI" valdrán 1 punto y las respuestas "NO" valdrán 0 puntos.
- 3) Emisión: Auditoría Interna.
- 4) Frecuencia: Trimestral.
- 5) Distribución: Los formularios se harán llegar a los funcionarios de la organización.
- 6) Denominación Oficial: Cuestionario para evaluar el componente Ambiente de Control.

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhummy Wara”**



Página

43

Cuestionario como herramienta para la supervisión

Fase

II

Integridad y Valores Éticos

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
Cooperativa: "RHUMYWARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Interés de la Gerencia por la Ética de los funcionarios de la organización				
¿Existe un Código de Ética aprobado por la Cooperativa?				
¿El Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?				
Comunicación y ejemplos éticos de la dirección superior				
¿La Gerencia predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional?				
¿La Gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?				
¿Se conocen hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?				
Respuesta de los miembros de la organización a la integridad y los valores éticos				
¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?				
¿Los funcionarios prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la Cooperativa relacionadas con el servicio a los usuarios?				
¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios que ejecutan las operaciones?				
Inducción a todos los miembros de la organización sobre el comportamiento ético pretendido, independientemente de su jerarquía				
¿La Gerencia ha propiciado la creación de un Comité de Ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionados con la Ética Funcionaria?				
¿La Cooperativa ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte de todos los funcionarios sin distinción de jerarquías?				
¿La Cooperativa realiza inducción sobre los nuevos funcionarios en cuestiones éticas?				
Eliminación o reducción de incentivos que pueden propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos.				
¿Existe presión para cumplir con objetivos de gestión poco realistas?				
Implantación de acciones para vigilar y detectar comportamientos contrarios a la ética				
¿Existen mecanismos divulgados en Cooperativa para la protección del denunciante sobre el conocimiento de posibles violaciones de otros funcionarios independientemente de la jerarquía involucrada?				
Implantación de acciones correctivas en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos aprobados o vulneraciones al Código de Ética de la entidad				
¿Los funcionarios entienden que si se les sorprende violando las normas de ética sufrirán las consecuencias?				
¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética Funcionaria?				
¿Se comunican debidamente dentro de la Cooperativa las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?				
¿Existe reiteración de comportamientos contrarios a la Ética Funcionaria?				
¿Existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los funcionarios vinculados con los servicios que presta la Cooperativa?				
	a. Σ Valores obtenidos			0
	b. Optimo para el factor			18
	Calificación proporcional obtenida = (a/c)			0%

Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Administración Estratégica

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA				
Cooperativa: "RHUMMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	NA	
Consistencia de objetivos de corto, mediano y largo plazo				
¿Existen estrategias consistentes con la misión de la Cooperativa?				
¿Los objetivos de gestión son consistentes con las estrategias vigentes?				
Elaboración del Plan Estratégico de la entidad considerando el marco normativo vigente				
¿Las estrategias son consistentes con los planes generales de desarrollo aplicables?				
¿Las estrategias han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas del MIES y la Superintendencia de Cooperativas?				
Elaboración del POA y el Presupuesto sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad				
¿El POA de la Cooperativa surge de una compatibilización de los POA de las áreas administrativas y operativas?				
¿Los objetivos de gestión de las unidades funcionales son consistentes con los objetivos de gestión de la Cooperativa?				
¿El presupuesto de la Cooperativa constituye la expresión económica-financiera de las operaciones programadas?				
Seguimiento del Plan Estratégico de la entidad				
¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias?				
¿Existe información sobre cambios en el entorno que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias?				
¿Existen ajustes de las estrategias en función a los cambios significativos del entorno?				
Seguimiento al POA				
¿Existen responsables determinados específicamente para el seguimiento periódico de las metas y objetivos de las distintas áreas y unidades funcionales para el ajuste de los programas correspondientes?				
¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de las unidades funcionales?				
¿Existe retroalimentación para el ajuste oportuno de los programas sobre la base del nivel de desempeño alcanzado?				
	a. Σ Valores obtenidos			0
	b. Óptimo para el factor			13
	Calificación proporcional obtenida = (a/c)			0%

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhummy Wara”**



Página

45

Cuestionario como herramienta para la supervisión

Fase

II

Sistema Organizativo

SISTEMA ORGANIZATIVO				
Cooperativa: "RHUMMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Estructura organizacional y actividades				
¿La Cooperativa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos comprometidos o la experiencia de rendimientos insatisfactorios evidenciados en gestiones anteriores?				
¿Existe una adecuada dimensión de las áreas y unidades administrativas en comparación con las operativas que se necesitan para el cumplimiento de los objetivos de gestión?				
¿La Cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas?				
Políticas y procedimientos para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades				
¿Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de los procedimientos en función a los riesgos existentes?				
¿Existe una unidad para la revisión de la formulación y modificación de los procedimientos en cuanto a su adecuación y normalización antes de la aprobación por la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa?				
Supervisión y monitoreo de las operaciones de las unidades o Cooperativas desconcentradas de la Cooperativa				
¿La Cooperativa exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de las desconcentraciones organizativas?				
Procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión				
¿Existen procedimientos administrativos y éstos están incluidos en los reglamentos específicos?				
¿Existen procedimientos operativos y éstos están incluidos en el manual de procesos?				
Funcionarios con conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos				
¿Existen reglamentos específicos para todos los sistemas de administración?				
¿Los reglamentos específicos son consistentes con las normas básicas vigentes?				
¿Existen evidencias de la aprobación de dichos reglamentos por la máxima autoridad ejecutiva?				
¿Existen evidencias de la aprobación de los reglamentos específicos por el órgano supervisor?				
Identificación de Procesos, procedimientos y actividades que son innecesarios en la Cooperativa				
¿La Cooperativa ha realizado recientemente una revisión, análisis y adecuación o reingeniería de sus procesos a efectos de lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios y burocráticos?				
Existencia del manual de organización y funciones				
¿Este documento representa la estructura organizacional vigente?				
¿Se han definido canales de comunicación bidireccionales y entre unidades funcionales relacionadas?				
¿Se han determinado formalmente los medios de comunicación aplicables según las circunstancias?				
Existencia del manual de puestos y el reglamento interno				
¿El contenido del manual de puestos es consistente con lo establecido en las normas básicas vigentes del sistema de administración de personal?				
¿El reglamento interno es consistente con lo establecido en los objetivos, visión y misión de la cooperativa?				
¿Se ha presentado el reglamento interno para su aprobación ante un órgano regulador?				
a. Σ Valores obtenidos				
b. Óptimo para el factor				19
Calificación proporcional obtenida = (a/c)				0%

Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Elaboración del Manual de Puestos y el Reglamento Interno				
¿Se han elaborado POAI escritas para todos los funcionarios de carrera?				
¿La POAI de cada funcionario ha sido aprobada y remitida a la Superintendencia de Servicio Civil con fines de registro?				
Elaboración de la Programación Operativa Anual Individual (POAI).				
¿La POAI describe adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto?				
¿La POAI determina la denominación del puesto, la dependencia, la supervisión ejercida, la categoría y la ubicación dentro de la estructura organizacional?				
¿Se ajustan las POAI al inicio de cada gestión?				
¿Se revisan las POAI cuando se modifica el POA de la gestión a efectos de sus posibles adecuaciones?				
¿El conjunto de POAI es consistente con las actividades y objetivos del POA de la Cooperativa?				
Asignación de responsabilidades para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad.				
¿Los funcionarios que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?				
Evaluación del desempeño				
¿La evaluación de desempeño provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?				
Programas de capacitación a funcionarios clave				
¿Los programas de capacitación están fundamentados específicamente en las necesidades detectadas principalmente por los resultados de la evaluación del desempeño?				
Personal con experiencia				
¿La POAI especifica los requisitos personales y profesionales que el puesto exige para el funcionario que lo desempeñe?				
¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada una de las unidades organizacionales?				
			a. Σ Valores obtenidos	0
			b. Optimo para el factor	12
			Calificación proporcional obtenida = (a/b)	0%

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



**Diseño del “Ambiente de Control”, según el modelo
COSO I, en la Cooperativa “Rhumy Wara”**



Página

47

Cuestionario como herramienta para la supervisión

Fase

II

Filosofía de la Gerencia

FILOSOFIA DE LA GERENCIA				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Estilo gerencial desarrollado				
¿Existen evidencias de un estilo participativo desarrollado por la máxima autoridad ejecutiva (MAE)?				
¿Existen evidencias del desarrollo de un estilo participativo por parte de los responsables jerárquicos más importantes?				
¿La MAE instruye la creación de Comités para el tratamiento de problemas de gestión institucional?				
¿Los Comités permiten tomar decisiones oportunas y consensuadas?				
Preocupación de la Gerencia por el mantenimiento de un clima organizacional adecuado				
¿La Gerencia fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas y unidades organizacionales?				
¿La Gerencia verifica que las promociones verticales consideren los méritos de los funcionarios en el marco de un proceso transparente?				
Existencia de controles gerenciales				
¿Existen evidencias que la Gerencia desarrolla controles sobre la ejecución presupuestaria haciendo comparaciones con el cumplimiento de metas y objetivos?				
¿La Gerencia exige información por excepción para efectuar controles y tomar las acciones correctivas que resulten pertinentes?				
Entendimiento de la Gerencia de las deficiencias de control interno				
¿Se exige el cumplimiento de objetivos tanto como la observancia de los controles internos relacionados con los mismos?				
¿La Gerencia toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del C.I?				
¿La Gerencia exige el respeto de los controles internos establecidos y mantiene una actitud de no tolerancia sobre incumplimientos significativos?				
Objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles				
¿Se establecen expectativas de desempeño reales para el personal operativo?				
¿La gestión de la Gerencia está orientada hacia el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la Cooperativa?				
Estilo de gestión considerando los riesgos internos y externos				
¿Existe exigencia de la Gerencia para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos?				
¿La Gerencia es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión?				
Importancia de la información financiera				
¿Existen evidencias de la preocupación de la Gerencia por la confiabilidad y la oportunidad de la información financiera?				
¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera por parte de la Unidad Contable?				
¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación del informe de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros?				
Políticas administrativas y operativas definidas por la Gerencia				
¿Existen políticas formales que constituyan guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones?				
Independencia de la Unidad de Auditoría Interna				
¿La UAI depende jerárquicamente de la máxima autoridad ejecutiva?				
¿La UAI dispone de los recursos suficientes para cumplir sus actividades programadas y no programadas?				
¿La Gerencia ha difundido la Declaración de Propósito, Autoridad y Responsabilidad de la UAI a todas las unidades operativas de la Cooperativa de acuerdo con las normas vigentes?				
a. Σ Valores obtenidos				0
b. Óptimo para el factor				22
Calificación proporcional obtenida = (a/b)				0%

Elaborado por: Miryan Rojano **Fecha:** Diciembre. 2014

Revisado por: **Fecha:**

Aprobado por: **Fecha:**



Competencia del Personal

COMPETENCIA DEL PERSONAL				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Competencia y experiencia de los funcionarios				
¿La Cooperativa ha establecido los requisitos de competencia requeridos para los puestos clave o trabajos específicos que necesitan un alto nivel de desempeño profesional?				
¿Las POAI determinan los requisitos personales y profesionales de cada puesto?				
Determinación de perfiles de puestos e trabajo				
¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del funcionario a la Cooperativa?				
¿La Cooperativa constituye Comités de Selección para evaluar objetivamente el nivel de competencia de los postulantes a los puestos vacantes?				
¿Existe evidencia que demuestre que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades requeridos?				
Competencia y experiencia de los funcionarios				
¿La máxima autoridad ejecutiva y sus asesores directos tienen formación profesional y experiencia acorde con las operaciones principales que desarrolla la Cooperativa?				
¿Existe una adecuada experiencia funcional en el responsable de la Unidad de Recursos Humanos?				
	a. Σ Valores obtenidos			0
	b. Óptimo para el factor			7
	Calificación proporcional obtenida = (a/b)			0%

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Políticas de Administración del Personal

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	NA	
Elaboración de políticas para la administración del personal				
¿Este reglamento está aprobado por la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa?				
¿El reglamento está aprobado por el organismo supervisor considerando las normas básicas vigentes?				
Política para el reclutamiento del personal				
¿Se someten a un examen especialmente minucioso los historiales o currículum vitae que presentan cambios frecuentes de trabajo o períodos amplios de inactividad?				
¿Se investiga si los candidatos han tenido procesos o si tienen procesos pendientes relacionados con responsabilidades por la función pública?				
Gestión de políticas para la administración del personal				
¿Están formalmente establecidas dichas políticas en el reglamento específico de administración de personal o en el manual de organización y funciones?				
¿Se actualizan las políticas de acuerdo con las circunstancias?				
¿Se comunican las políticas para su conocimiento por todos los funcionarios y particularmente por las unidades desconcentradas o ubicadas en otros departamentos?				
Políticas para la promoción del personal				
¿Están suficientemente explícitos los criterios para las promociones verticales en la Cooperativa?				
¿Se considera específicamente para las promociones que los candidatos no hayan tenido cuestionamientos o problemas vinculados con la Ética Funcionaria?				
Aplicación de políticas de administración de personal				
¿Existe una aplicación inequívoca, objetiva y oportuna de estas políticas?				
¿Se ha determinado formalmente quien o quienes deben aplicar las distintas políticas para el manejo del personal?				
Política de estabilidad de los funcionarios				
¿Existe interés manifiesto y sincero de la Cooperativa en mantener y capacitar a los funcionarios con buenos desempeños y comportamientos éticos?				
a. Σ Valores obtenidos				0
b. Óptimo para el factor				12
Calificación proporcional obtenida = (a/b)				0%

Elaborado por:	Miryán Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Rol de Auditoría Interna

ROL DE LA AUDITORIA INTERNA				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Imparcialidad de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)				
¿Los auditores internos han firmado la Declaración de Independencia para la presente gestión?				
¿Las auditorías cubren las áreas más significativas de la Cooperativa; como también, aquellas que presenten un mayor nivel de riesgos?				
¿Los hallazgos informados son analizados bajo la perspectiva de la responsabilidad por la función pública a efectos de determinar los indicios correspondientes?				
Idoneidad del personal de UAI				
¿El responsable de la UAI tiene el nivel de experiencia e idoneidad necesarias para el desempeño adecuado de su cargo?				
¿El resto de los recursos humanos de la UAI tienen la competencia necesaria para cubrir la diversidad y complejidad de las operaciones desarrolladas por la Cooperativa?				
Visión de la Imagen de la Organización				
¿Las unidades funcionales proporcionan oportunamente la información requerida?				
¿La máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa implanta las recomendaciones aceptadas en los tiempos comprometidos?				
Acceso de la UAI a la Organización				
¿La UAI accede a todas las áreas, archivos e información no confidencial sin restricciones?				
Independencia del programa de la UAI programa y de su POA				
¿La UAI coordina con la máxima autoridad ejecutiva de la Cooperativa sin requerir la aprobación de su POA?				
¿La UAI cumple con las auditorías programadas?				
	a. Σ Valores obtenidos			0
	b. Óptimo para el factor			10
	Calificación proporcional obtenida = (a/b)			0%

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



Atmosfera de Confianza

ATMÓSFERA DE CONFIANZA				
Cooperativa: "RHUMY WARA"	Supervisado por:			
Alcance: Ambiente de Control				
Factores	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Comunicación sin barreras				
¿Existe una política de puertas abiertas?				
¿Existen mecanismos para que los niveles inferiores puedan presentar propuestas o sugerencias?				
¿Los funcionarios perciben que las propuestas o sugerencias son analizadas en los niveles correspondientes?				
¿La Gerencia promueve e incentiva la proposición de mejoras, y efectúa reconocimientos a los funcionarios que las han sugerido?				
Existencia de los canales de comunicación de retroalimentación				
¿Los emisores conocen si los mensajes han sido correctamente entendidos por los receptores antes de la ejecución de las instrucciones correspondientes?				
Consideración de los esfuerzos que realizan los funcionarios en términos de eficacia y eficiencia				
¿Se aplican los reconocimientos psicosociales y/o económicos que se merecen los funcionarios?				
Expectativas de recompensa de los funcionarios por sus esfuerzos				
¿Existen adecuados niveles de colaboración por parte de los funcionarios para que la Cooperativa alcance y mejore su eficiencia operativa?				
¿La Gerencia cumple con las promesas relacionadas con el mejoramiento de las condiciones de trabajo?				
Existencia de privilegios o actitudes permisivas				
¿Existen actitudes de la Gerencia que son percibidas como injustas por los niveles inferiores?				
¿Existen privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato por parte de la Gerencia que perjudican al clima organizacional creando desmotivación y pérdida de confianza en los funcionarios?				
	a. Σ Valores obtenidos			0
	b. Óptimo para el factor			10
	Calificación proporcional obtenida = (a/b)			0%

Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



a. Cuadro Final de Calificaciones Proporcionales

Como fuente de información del tablero de indicadores se utilizará el resumen de las calificaciones obtenidas, convirtiéndoles en proporcionales de acuerdo a constantes “k” definidas por la Alta Gerencia, de acuerdo al nivel de importancia que la misma quiera asignar al factor:

AMBIENTE DE CONTROL						
Cooperativa: "RHUMMY WARA"	Supervisado por:					
Alcance: Ambiente de Control						
FACTORES	CALIFICACIONES					
	Óptimas			Obtenidas		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Integridad y valores éticos	18	0.10	2	0	0.10	0
1. Administración estratégica	13	0.10	1	0	0.10	0
2. Sistema organizativo	19	0.10	2	0	0.10	0
3. Asignación de responsabilidades	12	0.20	2	0	0.20	0
4. Filosofía de la Gerencia	22	0.10	2	0	0.10	0
5. Competencia del personal	7	0.10	1	0	0.10	0
6. Políticas de Admr. de personal	12	0.10	1	0	0.10	0
7. Rol de la auditoría interna	10	0.10	1	0	0.10	0
8. Atmósfera de confianza	10	0.10	1	0	0.10	0
a. Σ Valores obtenidos						0
b. Óptimo para el factor						14
Calificación proporcional obtenida (a/b)						0%

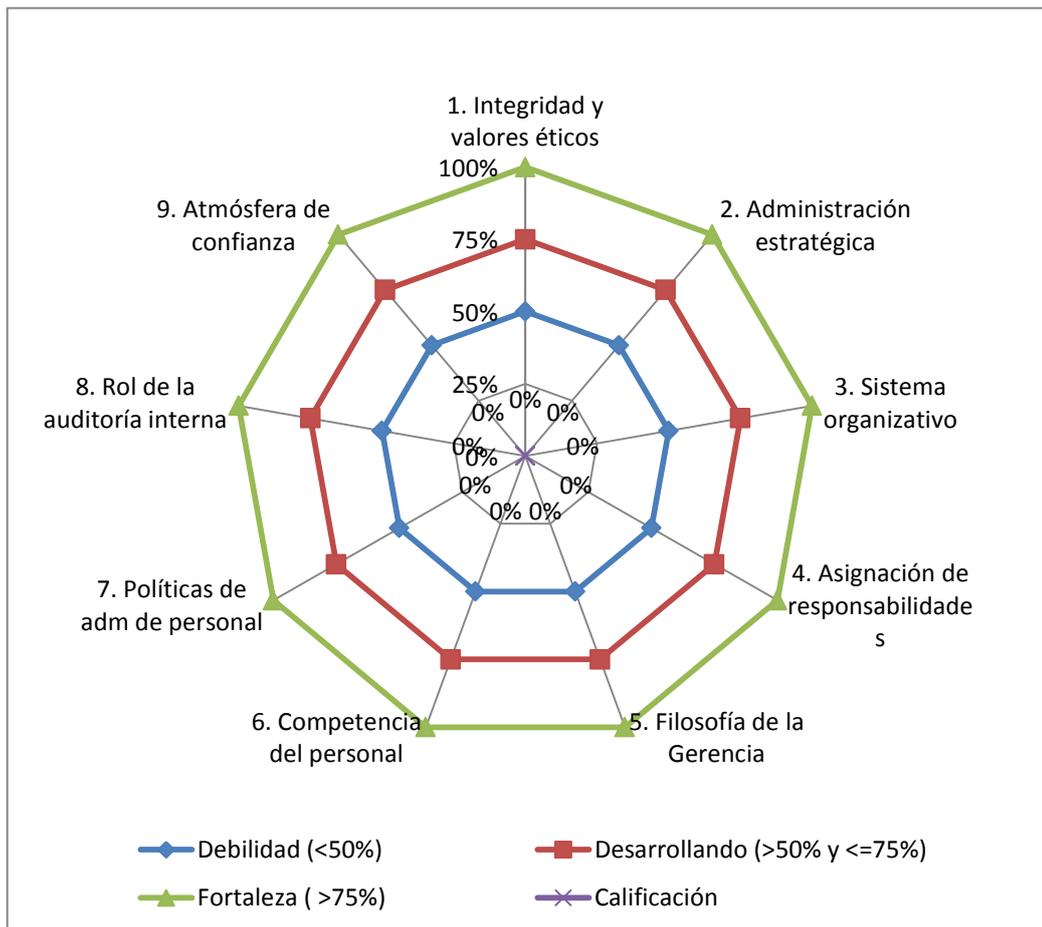
Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



b. Tablero de Indicadores

Como tablero de indicadores se utilizará un diagrama de radar donde se considerará la siguiente escala, en relación al “Cuadro Final de Calificaciones Proporcional” del Ambiente de Control:

Debilidad (<50%)	Desarrollando (>50% y <=75%)	Fortaleza (>75%)
------------------	------------------------------	------------------



Elaborado por:	Miryan Rojano	Fecha:	Diciembre. 2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	

6.9. Previsión de la Evaluación

Como previsión de la evaluación de la propuesta se debe realizara un seguimiento de la misma, con el objetivo de realizar ajustes y generar un conocimiento general acerca de la evolución de los factores del “Ambiente de Control”. Para cumplir este objetivo se anexa el siguiente cuadro que permitirá evaluar los resultados de la aplicación de la propuesta.

N°	Indicadores	Nivel de Cumplimiento			
		Ninguno	Básico	Aceptable	Total
1	Sociabilización de la propuesta (Etapa III)				
2	Aceptación de la propuesta por parte de la Organización.				
3	Ajuste de la metodología de la propuesta con sugerencias de la organización.				
4	Implementación de la Propuesta.				
5	Divulgación de Resultados de la ejecución de la propuesta.				
6	Evaluación y Ajuste de los Resultados.				

BIBLIOGRAFÍA

- ACFi. (18 de Enero de 2014). *Audidores, Contadores y Consultores Financieros*.
Obtenido de ¿Qué es el Control Interno y cuáles son los elementos?:
<http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>
- Basantez, J. C. (2010). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Burke, A. (25 de Enero de 2015). *La definición de liquidez en finanzas*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/la-definicion-de-liquidez-en-finanzas-11104.html>
- Castro Piña, M. S., & Chablay Jara, T. M. (2013). *Implementación de elementos de control interno para las actividades operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coopera Ltda."*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- CCEE. (12 de nOVIEMBRE de 2014). *Ambiente de Control*. Montevideo, Uruguay: Universidad Nacional de Uruguay.
- Chicaiza, E. (2012).
- Coopers, L. (2007). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Cuéllar Mejía, G. A. (18 de Enero de 2014). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Obtenido de Facultad de Ciencias Contables de la SITEC: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

De la Fuente Molina, M. J. (8 de Junio de 2014). *Soy Conta, Innovación Contable*.
Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-auditoria-como-herramienta-de-monitoreo-de-los-controles-internos/>

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.

Dobles, C., Zúñiga, M., & García, J. (1998). *Investigación en educación: procesos, interacciones y construcciones*. San José, Costa Rica: EUNED.

El Mundo. (6 de Enero de 2015). *El ABC de la Economía*. Obtenido de <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/liquidez.aspx>

Elizondo, A. (2003). *Contabilidad Básica*. México: Ediciones Thomson.

Figueroa, P. (21 de Enero de 2015). *Monografias.Com*. Obtenido de Definición de Administración Financiera:
<http://www.monografias.com/trabajos80/conceptos-generalidades-administracion-financiera/conceptos-generalidades-administracion-financiera2.shtml>

Gerencie.Com. (22 de Enero de 2014). *Índice de liquidez*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/indice-de-liquidez.html>

Gerencie.com Colombia. (21 de Enero de 2015). *Liquidez*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/liquidez-no-es-lo-mismo-que-solvencia.html>

Granizo, I. (2014). *Boletín de Prensa No. 76. Informe de Labores del año fiscal 2013*. Ambato: SEPS, Zona 3.

Hernández, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw- Hill Interamericana.

HluppiCiencias Gerenciales. (30 de Septiembre de 2010). *Control Interno Hoy*.
Obtenido de Modelos de Control Interno:

<http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/09/modelos-de-control-interno.html>

Informe COSO. (1992). Control Interno - Un Marco de Trabajo Integrado. XIV Congreso Mundial de Contadores (pág. Declaración Profesional No.7). Bogotá: Consejo Técnico de la Contaduría Pública Colombiana.

Kolakowski, L. (1988). *La Filosofía Positivista*. España: Editorial Catedrá.

Lopetegui, G. (1993). *Nota técnica Nro.3 "Regulación y supervisión de Liquidez"*. Buenos Aires: Banco Central de la República de Argentina.

MARTÍNEZ, L., & ACOSTA, M. (1998). *El ambiente de Control como elemento a considerar en la auditoria de cumplimiento*. La Habana, Cuba: Universidad de Cienfuegos.

Montalvo, O. (2002). *Administración Financiera Básica - El Corto Plazo*. México: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. Carrera de Administracion de Empresas.

Murillo, Z., Castro, M., Solis, B., & Ronquillo, T. (2011). *Enfoques cualitativos y cuantitativos en la investigación de ciencias sociales*. México D.F: Universidad del Valle de México.

Ortega Castro, A. (2002). *Introducción a las Finanzas*. México: McGraw Hill.

Perdomo, A. (2002). *Elementos Basicos de Administracion Financiera*. México: International Thomson Editores,.

Ramírez Padilla, D. N. (2005). *Principios de Contabilidad*. México: Prentice Hall.

Redacción Extra. (11 de Enero de 2013). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "piedras en el río". *Diario Extra*, pág. Versión Digital.

- Rivas, J. (6 de Octubre de 2013). *Elabora Tu Monografía Paso a Paso*. Obtenido de La población en metodología de la investigación: <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/>
- Rivero, A., & Campos, L. (2010). *Análisis comparativo entre los Informes COSO, COCO y la Resolución 297*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, G., Gil Flores, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Malaga, España: Editorial Aljibe.
- Rodríguez, A. (1993). *Técnica y organización bancarias*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Rodríguez, J. (2011). *Control Interno 3° Edición*. México: Editorial Trillas.
- SIGEN. (18 de Enero de 2015). *Sindicatura General de la Nación*. Obtenido de <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/ngcind.asp>
- Unidad Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales. (14 de Enero de 2014). *Instituto Politécnico de México*. Obtenido de http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/AuditoriayConsultoriaAdministrativa_Original/auditoriayconsuttoria/UMD/Unidad%202/Concepto.htm
- Vallejo, P. M. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada*, 24.
- WIKILIBROS. (26 de Octubre de 2013). *Tablas estadísticas/Distribución chi-cuadrado*. Obtenido de http://es.wikibooks.org/wiki/Tablas_estad%C3%ADsticas/Distribuci%C3%B3n_chi-cuadrado

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de Datos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa
“RHUMY WARA”.**

Objetivo: Establecer la incidencia del Ambiente de Control, en el área de cajas, en la liquidez de la cooperativa “RHUMY WARA”.

Instructivo: Marque con una X en las respuestas que Usted considere pertinente.

- 1. ¿Existen procedimientos de control, en el área de cajas, establecidos por la organización?**
 Sí No
- 2. ¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa?**
 Sí No
- 3. ¿Cree usted que el reglamento vigente de cajas está acorde con la situación actual del área?**
 Sí No
- 4. ¿La Cooperativa evalúa al personal del área de cajas en cuanto a la calidad de su atención al cliente?**
 Sí No
- 5. ¿Existe interés de la Cooperativa en mantener y capacitar a los funcionarios, con buenos desempeños y comportamientos éticos, del área de cajas?**
 Sí No
- 6. ¿Considera usted que las políticas, que se utiliza en el área de cajas, deben ser actualizadas para mejorar el rendimiento del área?**
 Sí No

7. Al incorporar nuevo personal. ¿Se toman en cuenta las habilidades, destrezas, experiencia y la función que van a desempeñar en el área de cajas?
- Sí No
8. ¿La Cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios?
- Sí No
9. ¿Considera usted que al buscar fuentes de financiamiento externo se incrementará la liquidez de la Cooperativa?
- Sí No
10. ¿Considera usted que la Cooperativa debe implementar un nuevo sistema para el área de cajas, haciendo uso de herramientas tecnológicas?
- Sí No
11. ¿La Cooperativa realiza cierres de caja mensuales con la presencia de un funcionario delegado por la gerencia?
- Sí No
12. ¿Conoce usted, si la toma decisiones, está fundamentada por los índices de liquidez de la Cooperativa?
- Sí No
13. ¿Existe en el personal del área de cajas cultura corporativa para la atención a sus clientes?
- Sí No
14. ¿Se realiza comparaciones de índices de liquidez mensualmente?
- Sí No
15. ¿Ha tenido problemas de liquidez la Cooperativa debido a inconvenientes en el área de cajas?
- Sí No

16. ¿Los inconvenientes presentados en el área de cajas se debieron a la falta del ambiente de control en esta área?

Sí No

17. ¿Verifica la gerencia la confiabilidad de la información sobre la disponibilidad de efectivo y el nivel de liquidez que presenta la situación financiera de la cooperativa?

Sí No

18. ¿Los administradores de la cooperativa procuran tener niveles adecuados a las circunstancias, en lo relacionado al dinero en el área de cajas?

Sí No

Gracias por su tiempo!