



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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**Tema:**

**“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS  
FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL  
CANTÓN SALCEDO”**

**Autora: Jiménez Villalba Sandra Leonor**

**Tutor: Dr. Santiago Flores**

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito , con C.I.0602898561 en mi calidad de tutor del trabajo de Graduación sobre el tema **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO”**. Desarrollado por Jiménez Villalba Sandra Leonor, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación 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 presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de agosto del 2014

**EL TUTOR**



**Dr. Santiago Xavier Flores Brito**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Sandra Leonor Jiménez Villalba con cedula de ciudadanía N° 0503845489, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO”** es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.

Ambato, 20 de agosto 2014

AUTORA




.....  
Sandra Leonor Jiménez Villalba

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación, sobre el Tema : “**LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO**” , elaborado por Jiménez Villalba Sandra Leonor, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 20 de agosto 2014

**Para constancia firma:**



.....  
**Dr. Guido Tobar**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....  
**Dr. Paúl Ortiz**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....  
**Eco. Diego Proaño**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado con respeto, amor y admiración a mi madre Blanca Villalba; por ser mi amiga incondicional y mi pilar fundamental durante mis estudios superiores y por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la fortaleza, la inteligencia y la sabiduría que me ha dado para poder culminar este trabajo de investigación y poder cumplir con el objetivo de graduarme.

A la vez mi más sincero agradecimiento a las Autoridades y Docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato por haber permitido estudiar en sus aulas y por recibir sus sabias enseñanzas.

A mi tutor Dr. Santiago Flores por ser mi guía e impartirme sus conocimientos para llevar a cabo el presente trabajo.

Al Ing. Luis Rubio gerente general de COAC VISANDES por permitirme desarrollar el trabajo de investigación en la misma.

**GRACIAS A TODOS**

## ÍNCIDE GENERAL

| <b>Contenido</b>                        | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Portada.....                            | i           |
| Aprobación del Tutor .....              | ii          |
| Autoría del Trabajo de Graduación ..... | iii         |
| Aprobación del Tribunal de Grado .....  | iv          |
| Dedicatoria .....                       | v           |
| Agradecimiento.....                     | vi          |
| Íncide General .....                    | vii         |
| Íncide de Cuadros.....                  | xi          |
| Índice de Gráficos.....                 | xiii        |
| Índice De Flujogramas.....              | xiv         |
| Resumen Ejecutivo.....                  | xv          |
| Introducción .....                      | 1           |

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 Tema .....                        | 3  |
| 1.2 Planteamiento del Problema .....  | 3  |
| 1.2.1 Contextualización .....         | 3  |
| 1.2.1.1 Macro Contextualización.....  | 3  |
| 1.2.1.2 Mesocontextualización.....    | 6  |
| 1.2.1.3 Micro Contextualización ..... | 8  |
| 1.2.2 Análisis Crítico .....          | 10 |
| 1.2.3 Relación Causa – Efecto.....    | 11 |
| 1.2.4 Prognosis.....                  | 11 |
| 1.2.5 Formulación del Problema .....  | 13 |
| 1.2.6 Preguntas Directrices.....      | 13 |
| 1.2.7 Delimitación del Problema ..... | 14 |
| 1.3 Justificación .....               | 14 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 1.4 Objetivos.....      | 15 |
| 1.4.1 General.....      | 15 |
| 1.4.2 Específicos ..... | 15 |

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes Investigativos .....                   | 17 |
| 2.2 Fundamentación Filosófica .....                     | 19 |
| 2.3 Fundamentación Legal .....                          | 19 |
| 2.4 Categorías Fundamentales.....                       | 29 |
| 2.4.1 Visión Dialéctica de las Contextualizaciones..... | 32 |
| 2.5 Hipótesis.....                                      | 39 |
| 2.6 Señalamiento de Variables .....                     | 39 |

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Enfoque .....  | 40 |
| 3.2 Modalidades Básicas de la Investigación.....   | 40 |
| 3.2.1 De Campo .....   | 40 |
| 3.2.2 Documental (Bibliográfica) .....   | 41 |
| 3.3 Nivel o Tipo de Investigación .....  | 41 |
| 3.3.1 Investigación Exploratoria .....   | 42 |
| 3.3.2 Investigación Descriptiva .....  | 42 |
| 3.4 Población y Muestra .....  | 42 |
| 3.4.1 Población.....   | 42 |
| 3.4.2 Muestra.....   | 43 |
| 3.5 Operacionalización De Variables .....  | 44 |
| 3.5.1 Matriz de operacionalización de la variable independiente: políticas y procedimientos de control interno ..... | 44 |
| 3.5.2 Matriz de operacionalización de la variable dependiente: procesos financieros-administrativos .....            | 46 |
| 3.6 Recolección de la Información .....  | 47 |



|  |    |
|--|----|
| 3.7 Plan de Procesamiento de la Información..... | 48 |
|--|----|

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Análisis e Interpretación de Datos.....                               | 49 |
| 4.2 Verificación de la Hipótesis .....                                    | 69 |
| 4.2.1 Planteo de la Hipótesis .....                                       | 69 |
| 4.2.2 Frecuencia Esperada y Tabla de Contingencia.....                    | 70 |
| 4.2.3 Determinacion del Nivel de Significancia .....                      | 71 |
| 4.2.4 Encontramos el Grado de Libertad (V).....                           | 71 |
| 4.2.5 Determinamos el chi cuadrado crítico (representación gráfica) ..... | 72 |
| 4.2.6 Decisión- Conclusión .....  | 73 |

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones .....    | 74 |
| 5.2 Recomendaciones ..... | 75 |

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

|  |    |
|--|----|
| 6.1 Datos Informativos .....           | 76 |
| 6.2 Antecedentes de la Propuesta ..... | 77 |
| 6.3 Justificación .....                | 79 |
| 6.4 Objetivos.....                     | 81 |
| 6.4.1 General.....                     | 81 |
| 6.4.2 Específicos .....                | 81 |
| 6.5 Análisis De Factibilidad .....     | 81 |
| 6.5.1 Factibilidad Legal .....         | 81 |
| 6.5.2 Factibilidad Tecnológica.....    | 82 |
| 6.5.3 Socio-Cultural .....             | 82 |
| 6.6 Fundamentación .....               | 82 |
| 6.7 Plan Operativo .....               | 86 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 6.7.1 Fase I.....                | 86  |
| 6.7.2 Fase li.....               | 89  |
| 6.7.3 Fase lii.....              | 103 |
| 6.7.4 Fase Iv.....               | 105 |
| Referencias Bibliográficas ..... | 121 |
| Anexos .....                     | 124 |

## INCIDE DE CUADROS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Cuadro No. 1 Población.....  | 43          |
| Cuadro No. 2 Operacionalización de la Variable Independiente ..... | 44          |
| Cuadro No. 3 operacionalización de la variable independiente ..... | 46          |
| Cuadro No. 4 Recolección de la Información .....                   | 47          |
| Cuadro No. 5Existencia Organigramas.....                           | 50          |
| Cuadro No. 6Existencia Código ética .....                          | 51          |
| Cuadro No. 7Planes Operativos Anuales.....                         | 52          |
| Cuadro No. 8Información Cumplimiento Metas.....                    | 53          |
| Cuadro No. 9Eficiencia Control Interno.....                        | 54          |
| Cuadro No. 10Actividades de Control.....                           | 55          |
| Cuadro No. 11Procedimientos de Archivos .....                      | 56          |
| Cuadro No. 12Procedimientos administrativos financieros .....      | 57          |
| Cuadro No. 13Capacidad entrenamiento nivel responsabilidad .....   | 58          |
| Cuadro No. 14Realización reuniones eficiencia.....                 | 59          |
| Cuadro No. 15Medios prevención riesgos .....                       | 60          |
| Cuadro No. 16 Herramientas evaluación desempeño.....               | 61          |
| Cuadro No. 17Evaluación forma técnica.....                         | 62          |
| Cuadro No. 18Segregación funciones .....                           | 63          |
| Cuadro No. 19Manual Funciones .....                                | 64          |
| Cuadro No. 20Seguimiento perfil cliente.....                       | 65          |
| Cuadro No. 21Registro transacciones contables .....                | 66          |
| Cuadro No. 22Procesos concesión créditos .....                     | 67          |
| Cuadro No. 23Políticas Custodia Dinero.....                        | 68          |
| Cuadro No. 24Eficiencia Control Interno.....                       | 69          |
| Cuadro No. 25Procedimientos administrativos financieros .....      | 69          |
| Cuadro No. 26Frecuencias observadas.....                           | 70          |
| Cuadro No. 27Frecuencias esperadas.....                            | 70          |
| Cuadro No. 28Tabla de Contingencia.....                            | 71          |
| Cuadro No. 29Tabla de Chi-Cuadrado.....                            | 72          |

|   |     |
|---|-----|
| Cuadro No. 30Costo: .....                           | 77  |
| Cuadro No. 31Simbología flujograma .....            | 85  |
| Cuadro No. 32Plan Operativo .....                   | 86  |
| Cuadro No. 33Matriz de Evaluación de procesos ..... | 89  |
| Cuadro No. 34 Matriz de Riesgos .....               | 91  |
| Cuadro No. 35 Administración dela propuesta.....    | 120 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Gráfico No. 1 Árbol de problemas.....                              | 10          |
| Gráfico No. 2 Subordinación de variables.....                      | 29          |
| Gráfico No. 3 Subordinación variable independiente .....           | 30          |
| Gráfico No. 4 Subordinación variable dependiente .....             | 31          |
| Gráfico No. 5 Componentes del COSO ERM.....                        | 35          |
| Gráfico No. 6 Existencia Organigramas .....                        | 50          |
| Gráfico No. 7 Existencia Código ética.....                         | 51          |
| Gráfico No. 8 Planes Operativos Anuales.....                       | 52          |
| Gráfico No. 9 Información Cumplimiento Metas.....                  | 53          |
| Gráfico No. 10 Eficiencia Control Interno .....                    | 54          |
| Gráfico No. 11 Actividades de Control .....                        | 55          |
| Gráfico No. 12 Procedimientos de Archivos.....                     | 56          |
| Gráfico No. 13 Procedimientos administrativos financieros.....     | 57          |
| Gráfico No. 14 Capacidad entrenamiento nivel responsabilidad ..... | 58          |
| Gráfico No. 15 Realización reuniones eficiencia .....              | 59          |
| Gráfico No. 16 Medios prevención riesgos .....                     | 60          |
| Gráfico No. 17 Herramientas evaluación desempeño .....             | 61          |
| Gráfico No. 18 Evaluación forma técnica .....                      | 62          |
| Gráfico No. 19 Segregación funciones.....                          | 63          |
| Gráfico No. 20 Manual Funciones.....                               | 64          |
| Gráfico No. 21 Seguimiento perfil cliente .....                    | 65          |
| Gráfico No. 22 Registro transacciones contables .....              | 66          |
| Gráfico No. 23 Procesos concesión créditos.....                    | 67          |
| Gráfico No. 24 Políticas Custodia Dinero .....                     | 68          |
| Gráfico No. 25 Chi Cuadrado.....                                   | 72          |
| Gráfico No. 26 Estructura organizacional.....                      | 88          |
| Gráfico No. 27 Mapa de procesos misionales y de apoyo.....         | 103         |

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

|                                | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------|-------------|
| Diagrama de Flujo No. 1 .....  | 93          |
| Diagrama de Flujo No. 2 .....  | 94          |
| Diagrama de Flujo No. 3 .....  | 95          |
| Diagrama de Flujo No. 4 .....  | 96          |
| Diagrama de Flujo No. 5 .....  | 97          |
| Diagrama de Flujo No. 6 .....  | 98          |
| Diagrama de Flujo No. 7 .....  | 99          |
| Diagrama de Flujo No. 8 .....  | 100         |
| Diagrama de Flujo No. 9 .....  | 101         |
| Diagrama de Flujo No. 10 ..... | 102         |
| Diagrama de Flujo No. 11 ..... | 105         |
| Diagrama de Flujo No. 12 ..... | 106         |
| Diagrama de Flujo No. 13 ..... | 107         |
| Diagrama de Flujo No. 14 ..... | 108         |
| Diagrama de Flujo No. 15 ..... | 109         |
| Diagrama de Flujo No. 16 ..... | 110         |
| Diagrama de Flujo No. 17 ..... | 111         |
| Diagrama de Flujo No. 18 ..... | 112         |
| Diagrama de Flujo No. 19 ..... | 113         |
| Diagrama de Flujo No. 20 ..... | 114         |

## RESUMEN EJECUTIVO

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad juegan un rol muy importante en el desarrollo socioeconómico de los pueblos; impulsando a sus asociados a cumplir sus ideales y crecer a través de créditos y la gama de servicios que estas ofrecen.

Cada vez son más las cooperativas de ahorro y crédito que surgen, por lo que la competitividad de las mismas alcanzan niveles más altos, ahí la importancia de mantener un adecuado sistema de control interno para el manejo de operaciones y funcionamiento de la misma.

El control interno comprende las políticas y procedimientos establecidos por la administración de una entidad con la finalidad de salvaguardar sus recursos y como medida de prevención ante el riesgo.

En su gran mayoría las entidades poseen controles internos débiles que no satisfacen las necesidades organizacionales; de esta manera se determina la importancia y la necesidad de la aplicación de un adecuado sistema de control interno de los procesos financieros y administrativos en base al COSO E.R.M que aplica ocho componentes que contribuyen a la eficacia y eficiencia de los procesos financieros administrativos y en consecuencia brindan un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos institucionales y la correcta toma de decisiones.

## INTRODUCCIÓN

Las exigencias del mercado cada vez son más altas, por lo que la competitividad juega un rol importante el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito; el control interno es instrumento pilar para el correcto y adecuado funcionamiento de la entidad y la relación entre empleado-cliente.

El COSO ERM, es una herramienta efectiva que ayuda a la administración a poseer un control interno adecuado y mejorarlo de manera continua y saber cómo actuar ante los distintos niveles de riesgo, la apropiada toma de decisiones y proporcionar confiabilidad de la información.

El presente trabajo de investigación : “LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO “que propone mejorar los procedimientos de control interno con la aplicación de la metodología del COSO ERM está establecida de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA en el que se detalla el tema, planteamiento del problema, contextualización desde una perspectiva Macro-meso y micro, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del problema (área, campo, aspecto temporal y espacial), justificación y objetivos.

EL CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO expresa los antecedentes investigativos, fundamentaciones (legal y filosófica), categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables



EL CAPÍTULO III. METODOLOGÍA basada en modalidades de investigación, niveles de investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, plan de la recolección de la información, plan de procedimientos de la información.

EL CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS se desarrolla la interpretación de cada resultado de las preguntas de la encuesta efectuada y a la vez la comprobación de la hipótesis.

EL CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES Lo que conlleva el resultado del capítulo IV y para su efecto el establecimiento de recomendaciones.

EL CAPÍTULO VI. PROPUESTA se define lo que se va a aplicar en el presente trabajo comprende datos informativos de la empresa, antecedentes y justificación y las fases de la ejecución de la misma.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 TEMA**

LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN**

###### **1.2.1.1 Macro contextualización**

La actividad cooperativa en el Ecuador fue creada para estimular el progreso y adelanto social a través de la unión y esfuerzo de agrupaciones emprendedoras, que observan una alternativa de subsistencia en la creación de estas cooperativas, además de significar un paso de avance para el desarrollo socioeconómico tanto a nivel nacional como local, teniendo en cuenta que el principio de asociación establece que el beneficio obtenido es repartido a partes iguales entre sus socios, además de constituir una alternativa viable para el crecimiento y desarrollo empresarial de pequeñas y medianas empresas, al ser más accesibles a las comunidades en cuanto a la posibilidad de acceso a créditos y préstamos que los bancos ya instituidos.

Aun cuando las cooperativas mayormente de ahorro y crédito, constituyen alternativas de emprendimiento ajustadas a las necesidades de los contextos socioeconómicos en que se desarrollan, es evidente que persisten deficiencias en su mayoría en torno a las estructuras orgánico funcionales y administrativas con que cuentan; considerando que han sido emprendimientos impulsados de manera empírica, que no están formadas a partir de estudios técnicos especializados ni dirigidos por un personal capacitado para ello, incurriendo en errores relacionados al manejo administrativo financiero lo que conlleva al incumplimiento de políticas al limitar la participación de los socios a las transacciones realizadas como clientes.

Es significativo a partir de lo antes expuesto, que en el Ecuador un número considerable de Cooperativas aún no cumplen con los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de las mismas; por lo que ante el control y supervisión por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, órgano regulador de todas las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, muchas de estas organizaciones se han visto en la necesidad de suspender sus servicios y salir del mercado al no cumplir con los requerimientos establecidos para su existencia y funcionamiento.

Teniendo en cuenta los aspectos que caracterizan estas entidades, es necesario mantener un control interno de todos los procesos realizados, para que exista un mejor manejo de la cooperativa como empresa y contrarrestar la posibilidad de pérdida o cierre de dichas entidades, así como la optimización de recursos que puedan generar una mayor utilidad la cual es repartida al final del año, entre los socios de acuerdo a su participación en el trabajo, en base a sus operaciones efectuadas o en base a sus aportaciones.

A mayor eficacia del control interno, mayor será la probabilidad de que las organizaciones obtengan utilidades y rentabilidad, en función de los objetivos que estas persiguen.

El control interno es un proceso, que se orienta mayormente para cada ámbito de operaciones que posea la empresa y/o entidad, nada queda fuera del control interno en una empresa, por lo que abarca toda la entidad.

Estas herramientas, permiten y facilitan producir información administrativa, y financiera oportuna, correcta y confiable, siendo el sustento además, de la toma de decisiones y el control de las funciones de cada uno de los responsables por áreas de la empresa.

Las Instituciones tanto públicas como privadas, deben ir ganando una cultura del control interno, implementar un sistema de control interno, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la misión y visión de la Institución.

Las cooperativas en Ecuador, no están exentas de la necesidad de aplicar controles internos, en la medida que se han convertido en un eslabón importante de la economía local y nacional, además de ser significativo su crecimiento, y sin embargo, se puede afirmar, que no se aplican en la mayoría de los casos, políticas y procedimientos adecuados de control.

Las cooperativas ecuatorianas, cuya labor está reconocida y amparada por el Estado, tienen la obligación de llevar contabilidad, la cual debe llevarse de una manera clara y sencilla, sirviendo de instrumento para poder tomar decisiones oportunas que garanticen la sustentabilidad de la cooperativa y por ende los beneficios sociales y económicos de los asociados que la integran.

Una evaluación de los procedimientos administrativos y financieros es necesaria para establecer niveles de control y desarrollar técnicas de investigación que apunten a disminuir riesgos, a establecer políticas y procedimientos que se orienten al cumplimiento de objetivos de acuerdo a la misión y visión que desea alcanzar la organización.

#### **1.2.1.2 Mesocontextualización**

En la provincia de Cotopaxi, son numerosas las Cooperativas que han ido surgiendo y consolidándose como respuesta a las necesidades de las personas ante la capacidad de contraer préstamos, como medio para desarrollar sus negocios, iniciativas familiares, consumo, entre otras; están formadas por personas naturales o jurídicas que tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Las cooperativas se rigen por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales haciendo uso de una empresa, la diversidad de las necesidades y aspiraciones, trabajo - consumo, comercialización de los socios que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas cooperativas.

Para la mayoría de cooperativas existentes en la provincia como se viene mencionando, constituye una carencia significativa, la no ejecución de un sistema control interno, lo que ha generado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades, líneas de financiamiento que no han sido las más acertadas y la pérdida de clientes como consecuencia de la iliquidez en las cooperativas.

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

Las cooperativas dedicadas a la prestación de servicios, en este caso, las que están relacionadas con los servicios financieros, deben estar encaminadas a desarrollar estrategias para mantener su liderazgo en el mercado y posicionamiento, crecer ante las dificultades, no descuidar los estudios referentes a las amenazas que pueden estar atentando contra el equilibrio de la institución, presentes tanto en el medio interno o externo; teniendo en cuenta por tanto, la diversificación de sus productos o servicios, la reducción de costos operacionales, la motivación y capacitación de los recursos humanos, la implementación de tecnología para el mejoramiento de su gestión administrativa, la expansión hacia otros mercados, la reducción de pérdidas, y la mitigación de imprevistos, todo ello visto desde las metodologías existentes para establecer procesos de control interno.

Las cooperativas deben impregnarse en los nuevos métodos, técnicas de investigación que les permita establecer procesos organizados, estructurados donde cada miembro conozca sus funciones, deberes y responsabilidades, supervisar la información contable y financiera además de contar con unidades departamentales encargadas del Control interno.

### **1.2.1.3 Micro Contextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes (VISANDES) nace en el Cantón Salcedo el 03 de mayo del 2010, enfocados al microcrédito en las zonas urbanas-rurales y buscando crear una cultura empresarial en sus asociados, fomentando el desarrollo familiar y permitiendo una mejor calidad de vida aplicando la transparencia, confianza, honestidad, democracia, compromiso social y respeto al medio ambiente valores que los hacen mejores y competitivos.

VISANDES viene trabajando desde hace cuatro años sirviendo a más de 2000 socios pero no lleva un adecuado control interno que permita supervisar, evaluar y sistematizar el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en cada una de las unidades, lo que ha generado el incumplimiento de los objetivos institucionales, la falta de compromiso de los trabajadores con la empresa y su desmotivación al carecer también de manuales de funciones, que esclarezcan las dudas de cada uno de los empleados referente al alcance de su puesto de trabajo.

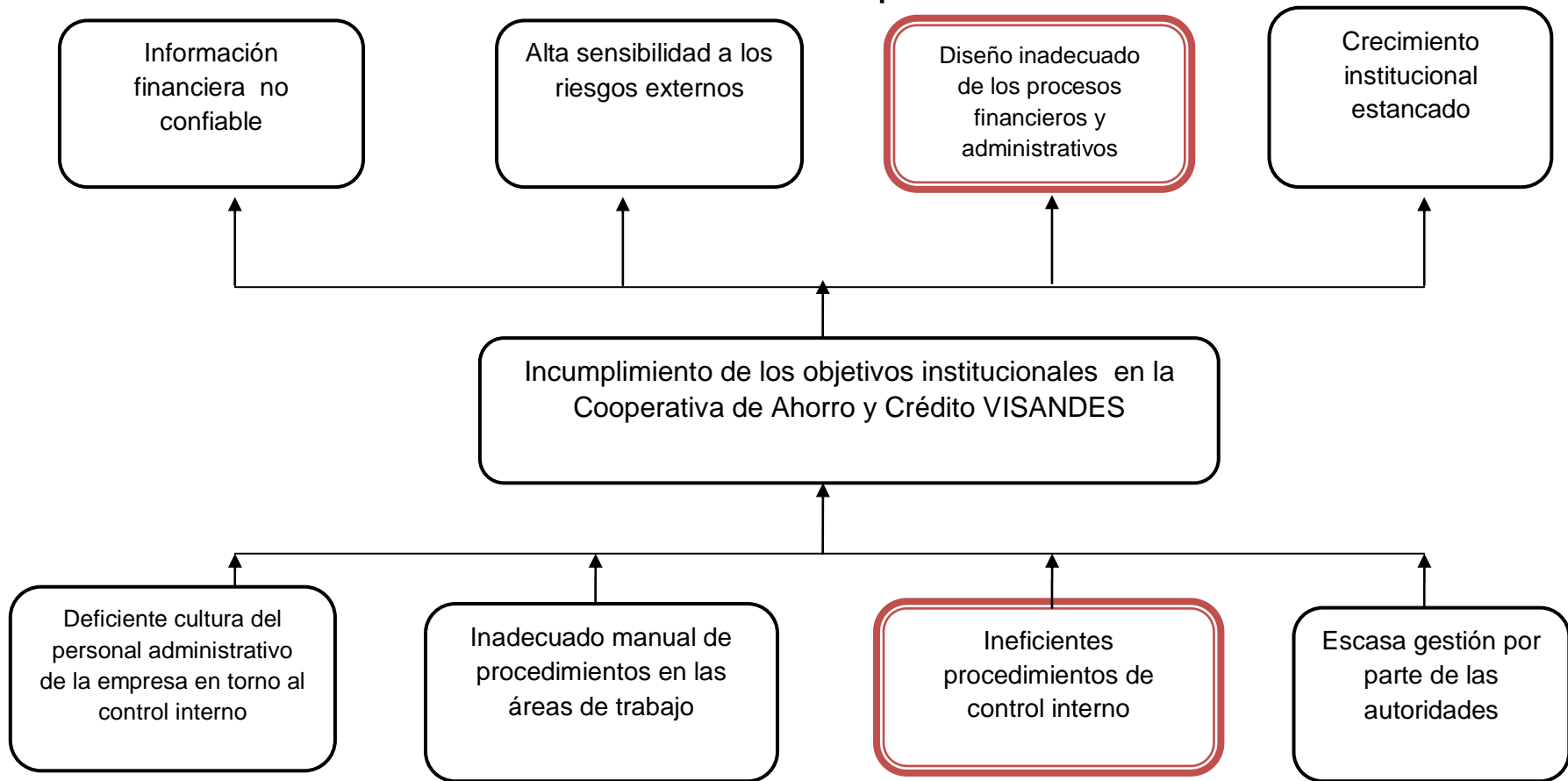
La cooperativapresenta un control interno deficiente debido a la inexistencia de una estructura orgánica funcional consolidada y a manuales que respalden las funciones asignadas, descripción de puestos y competencias para cada uno de los puestos, considerando que los registros contables poseen carencias y no es del todo confiable la información contable emitida en los informes, es por eso que aún no tienen una rentabilidad significativa. Estos problemas son comunes a casi la mayoría de Cooperativas que existen en el país, por lo que deben estar preparados para evitar irregularidades en los estados financieros, y de forma general, establecer un control que permita obtener una información confiable.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES presenta un control interno deficiente por lo que es evidente el desconocimiento de las desventajas de no realizar auditorías de control interno, además de que puede verse afectada la liquidez de la cooperativa en tanto puede tener riesgos con los activos ponderados como por la falta de aportación de los socios.



### 1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

Gráfico No. 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Sandra Jiménez

### **1.2.3 RELACIÓN CAUSA – EFECTO**

Determinado el problema existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “VISANDES” al no cumplir con sus objetivos institucionales, se ha podido analizar que una de las principales causas son los ineficientes procedimientos de control interno debido a que no ha podido realizar la actualización y creación de un manual de procedimientos en tal medida que el personal no tiene definido de manera formal deberes y obligaciones que regulen su comportamiento, por lo que se hace difícil obtener un desempeño óptimo de los recursos humanos ocasionando un desempeño inadecuado en los procesos financieros y administrativos que sumado a la escasa gestión por parte de las autoridades genera un estancamiento al crecimiento institucional.

Otro factor que afecta directamente al problema, son los inadecuados manuales de procedimientos en las áreas de trabajo, mayormente no se sistematizan los procesos, es otra causa que conlleva a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “VISANDES” a tener una alta sensibilidad a los riesgos externos al ser una entidad enfocada al microcrédito.

La deficiente cultura organizacional en el personal administrativo de la empresa en torno al control interno conlleva a una información financiera no confiable, por lo que es necesario actualizarse y superarse en torno a los factores determinantes para la óptima gestión empresarial.

### **1.2.4 PROGNOSIS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES, al incrementar los riesgos de crédito con una alta sensibilidad a los cambios del entorno de mejoramiento continuo estancado, puede incidir en la pérdida de clientes, generando utilidades mínimas que en un futuro cercano puede ocasionar el cierre, la quiebra o liquidación de la cooperativa. Se requiere adoptar

una cultura institucional guiada por procesos definidos y estandarizados que permitan desarrollar un sistema de control interno orientado mayormente al área financiera y administrativa.

De no hacer énfasis en la búsqueda de solución al problema dentro la empresa, existirá la posibilidad de la pérdida de calidad en los servicios así como en sus niveles de rentabilidad que puede desenmarcar en altos niveles de impago crediticio, pérdida de clientes y aumento de cuentas por cobrar.

No existirá un desarrollo organizacional porque no se podrá identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión y a la vez no será posible realizar los procesos de seguimiento y evaluación de los créditos otorgados, niveles de morosidad en correspondencia con los objetivos establecidos para ello.

El problema organizacional debe tratarse de manera inmediata, porque caso contrario, la organización no estará direccionada a sus objetivos, y además las gestiones realizadas sin resultados positivos para la empresa representan un costo alto. Se debe enfocar únicamente en los factores que afectan al desarrollo de la organización ya que inconscientemente se puede modificar factores que contribuyen de manera positiva a la empresa, es por eso que deben existir aspectos de gestión y coordinación al momento de corregir las falencias encontradas en la organización.

De no haber encontrado solución al problema empresarial dentro la empresa, todos los objetivos organizacionales no se lograrán porque no se podrá desarrollar e implementar las diferentes competencias que necesita la empresa, que permitan la organización contar con personas idóneas para el cargo.

No existirá un desarrollo organizacional porque no se podrá identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión y a la vez no será posible realizar las previsiones de ventas y cumplir con los objetivos presupuestados.

Solamente podrá generarse un verdadero posicionamiento, innovación, nuevos cambios, que garanticen competitividad y den paso a nuevos modelos, estrategias, que garanticen ventajas competitivas y buen desempeño, si se resuelven las problemáticas en torno al control interno, así como también se podrá orientar la actividad empresarial sobre los clientes actuales y potenciales, como estrategia empresarial básica.

### **1.2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Son los ineficientes procedimientos de control interno, la principal causa para el desempeño inadecuado de los procesos financieros y administrativos lo que ocasiona un incumplimiento en los objetivos Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES?

### **1.2.6 PREGUNTAS DIRECTRICES**

1.- ¿Cómo afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES, el inadecuado control interno?

2.- ¿Qué consecuencias tendrá la alta sensibilidad a los cambios del entorno respecto al posicionamiento de la Cooperativa VISANDES?

3.- ¿Cómo afecta el incumplimiento de los objetivos institucionales en el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES?

## 1.2.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

**Campo:** Auditoría

**Área:** Financiera

**Aspecto:** Control interno

**Espacial:** Esta investigación se va a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES, la misma que está ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, RUC 0591719718001(**Anexo 1**)

**Temporal:** Este problema será estudiado en el período comprendido entre los meses de Enero a Junio 2014.

## 1.3 JUSTIFICACIÓN

El control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada, se adoptan en una Entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, complementaria, administrativa y operacional, promueve eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas escritas por la administración.

Con la aplicación correcta de control interno se puede conseguir objetivos como: efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, además de la optimización de los recursos financieros y lograr a tiempo la prevención ante posibles riesgos. Permite también, presentar un manual de procesos acorde con las normativas del Control Interno por medio del Método COSO II – E.R.M., como una herramienta que permite corregir errores, fraudes, que aseguren que los activos y recursos asignados por los inversionistas, estén debidamente protegidos; los registros contables y cada una de las actividades y procesos realizados por el área de contabilidad principalmente, sean

desarrollados de forma eficaz según la normativa y alineándose al cumplimiento de la misión de la cooperativa.

La Propuesta de Evaluación de los Procedimientos de Control Interno por medio del Método COSO II -E.R.M (Enterprise Risk Management) Administración del Riesgo Empresarial, además de la optimización de los recursos financieros y lograr a tiempo la prevención ante posibles riesgos. En razón de esta importancia para el sistema de Control Interno por medio del Método COSO II –E.R.M., se hace necesario el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos para las áreas respectivas de la Cooperativa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 GENERAL**

- Determinar la incidencia de las ineficientes políticas y procedimientos de Control Interno en el desempeño inadecuado de los procesos administrativos financieros - y en el incumplimiento de los objetivos Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES.

### **1.4.2 ESPECÍFICOS**

- Establecer el nivel de riesgo existente en la cooperativa a partir de la evaluación de los componentes de control interno a fin de evaluar el nivel de eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno establecidos en la cooperativa.

- Identificar y evaluar los procesos financiero-administrativo que posee la cooperativa VISANDES para la determinación del cumplimiento y su relación con los objetivos institucionales.
- Aplicar la metodología del Coso II ERM, para ser utilizado por las áreas de la organización para la valoración de riesgos y permita la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de COAC VISANDES.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El control interno dentro de una organización es de vital importancia para poder operar y cumplir con los objetivos, pero éste debe ser adecuado y correcto de acuerdo a las necesidades y exigencias de cada empresa, por lo que se ha visto conveniente para poder realizar el presente trabajo de investigación realizar estudios en trabajos de investigaciones anteriores que tengan relación con los procesos de control interno.

Según **(Carpio & Juank, 2011, pág. 27)** en su tesis “Propuesta para un manual de control interno en el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita Ltda.” manifiesta “Los controles internos se diseñan e implementan con el fin de detectar, en un plazo determinado, cualquier incumplimiento respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada organización y de prevenir cualquier incidente que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable, oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos”

Según **(López, 2011, pág. 121)** tesis “Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López” de la Universidad Técnica de Ambato, llego a las siguientes conclusiones:



- “Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que no existe un adecuado control, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos
- Los organismos encargados de emitir las normas contables y de control interno han realizado importantes contribuciones para disminuir los riesgos inherentes y de control. El método COSO es un importante aporte porque permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la cadena de valor de la empresa. “

En su tesis “Metodología COSO-ERM en la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora y comercializadora de pintura” (**Samayoa, 2011, pág. 117**) de la Universidad de San Carlos de Guatemala una vez realizado su trabajo de investigación llega a las siguientes conclusiones:

1. “La falta de aplicación de metodologías integrales que permitan una adecuada administración del riesgo, tales como las que ofrece el COSO ERM, ocasiona la inadecuada administración del riesgo sobre los registros y procedimientos del área de cuenta por cobrar.
2. La carencia de matrices que permitan interpretación de la información contable y financiera sobre los niveles de riesgos aceptados, da lugar a la incorrecta interpretación en la toma de decisiones.
3. La aplicación de la metodología COSO ERM provee a la administración da una herramienta efectiva de control que permite la administración adecuada de los distintos niveles de riesgo, la correcta toma de decisiones y provee de confiabilidad de la información.”

En su gran mayoría las entidades poseen controles internos débiles que no satisfacen las necesidades organizacionales; de esta manera se determina la importancia y la necesidad de la aplicación de un adecuado sistema de control interno de los procesos financieros y administrativos en base al COSO E.R.M que aplica ocho componentes que contribuyen a la eficacia y eficiencia de los procesos y por ende a alcanzar los objetivos institucionales y la correcta toma de decisiones.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación está basada en el paradigma positivista,” Un paradigma es una visión del mundo que enmarca e influye en nuestro enfoque de todo lo demás que vemos. En cierta forma es una herramienta para dar sentido que nos permite interpretar la información” **(Jacquie, 2009, págs. 33,34)**, a su vez **(Kuhn, 2003)** expresó “Considero a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica”

Según **(Blaxter, Hughes, & Tight, 2008)** en el paradigma positivista “el investigador debe ser objetivo e independiente de los objetivos de la investigación, Es posible captar la realidad mediante el uso de instrumentos de investigación como son los experimentos y cuestionarios. La finalidad de la investigación positivista es ofrecer explicaciones que lleven al control y la previsibilidad.”

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente trabajo de investigación para su desarrollo se sustenta en las normativas que se detallan a continuación; de acuerdo con la jerarquía legal que se rige.

**CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR Capítulo cuarto Soberanía económica Sección octava Sistema financiero**

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

**SEGUNDA PARTE DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO TÍTULO PRIMERO** (Ley economía popular y solidaria Segunda parte del sector financiero popular y solidaria Decreto N° 1061 Registro Oficial Suplemento, 2012)

**“COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Art.- 88.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

Art.- 89.- Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción

### **VÍNCULO COMÚN**

Art.- 90.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán como socios a quienes, siendo parte del público en general, tengan como vínculo común únicamente la capacidad y voluntad de acceder a sus servicios; o, a quienes tengan una identidad común de dependencia laboral, profesional o institucional.

### **SOCIOS Y CAPITAL MÍNIMO**

Art.- 91.- El número de socios y el capital mínimo requeridos, para la constitución y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, serán establecidos por el Consejo Nacional, tomando en cuenta el vínculo común de los socios y el ámbito geográfico donde vayan a desarrollar sus actividades.

Ni en caso de retiro o separación forzosa del socio, ni para compensar deudas, se podrá redimir capital social por sumas que excedan el cinco por ciento del mismo, calculado al cierre del ejercicio económico inmediato anterior.

## **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

Art.- 92.- Los requisitos para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito y para la apertura de agencias, oficinas o sucursales, evitarán la competencia desigual con cooperativas preexistentes en el mismo territorio o en la misma área geográfica y preverán la presentación y verificación de un estudio de factibilidad que demuestre la sostenibilidad socio-económica de la cooperativa o de la oficina.

## **HOMOLOGACIÓN DE CRÉDITOS**

Art.- 94.- Los préstamos concedidos por las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o conservación de vivienda, se asimilan y tendrán el mismo tratamiento contemplado para los prestatarios del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, el mismo que se hace extensivo a los préstamos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito, afianzados con prenda o hipoteca y a los prestatarios de dichas cooperativas, en todos los actos o contratos que celebren con las mismas.

## **INVERSIONES**

Art.- 96.- Las cooperativas de ahorro y crédito, únicamente podrán invertir en el Sistema Financiero Nacional y de preferencia en otras instituciones financieras del sector popular y solidario, siempre que, las inversiones no impliquen incumplimiento de las normas de solvencia y prudencia

financiera, fijadas por el Consejo Nacional.”

**(Ley economía popular y solidaria Segunda parte del sector financiero popular y solidaria Decreto N° 1061 Registro Oficial Suplemento, 2012)**

### **CAPÍTULO TERCERO ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNOS ORGANOS DE GOBIERNO, DIRECCION, ADMINISTRACION Y CONTROL**

Art.-43.-Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

#### **ASAMBLEA GENERAL**

Art.-44.-La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones. Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa.

#### **ASAMBLEAS DE DELEGADOS**

Art.-45.-Las cooperativas que tengan más de quinientos socios realizarán asambleas de delegados, elegidos conforme lo determine el Reglamento General de la presente Ley, en un número no menor de cincuenta ni

mayor de cien, mediante asambleas sectoriales en las que, los delegados informarán sobre el cumplimiento de su gestión.

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Art.-46.-El Consejo de Administración es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

### **CONSEJO DE VIGILANCIA**

Art.-47.-El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

### **PRESIDENTES**

Art. 50.-Cada uno de los consejos, elegirá, de entre sus miembros, a su respectivo presidente que durará en sus funciones un año, pudiendo ser reelegido, mientras mantenga la calidad de vocal.

### **GERENTE**

Art.-51.-El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de

Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General.

Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión.

**(REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2012) Sección II ORGANIZACIÓN INTERNA Parágrafo I DE LA ASAMBLEA GENERAL**

Art. 28.- Asamblea general.- La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa.

Art. 30.- Clases de asambleas.- Las asambleas generales, serán ordinarias, extraordinarias e informativas.

Art. 31.- Votaciones.- La elección y remoción de directivos o Gerente y la exclusión de socios, se efectuará en votación secreta.

**Parágrafo III DE LA PRESIDENCIA**

Art. 36.- Presidente.- Para ser elegido Presidente de una cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de



su posesión. Será elegido por el Consejo de Administración de entre sus miembros y podrá ser removido, en cualquier tiempo por causas debidamente justificadas, con el voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

Art. 42.- Remoción de vocales.- Los vocales de los consejos que, sin justificación, no asistieren a tres sesiones consecutivas o seis no consecutivas durante un año, perderán su calidad y serán reemplazados por el vocal suplente, por el tiempo que falte para completar su período.

Art. 43.- Prohibiciones.- Los representantes, vocales de los consejos, comisiones y gerentes, que hayan sido destituidos de su cargo por infracciones legales, reglamentarias o estatutarias, no podrán ocupar similares cargos en ninguna cooperativa, dentro de los cuatro años siguientes.

## **Capítulo II DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **Sección I DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA**

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que

aseguren la participación de socios con el perfil requerido.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias.

### **Capítulo III DEL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Art. 153.- Control.- El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

#### **Sistemas de contabilidad y de control interno (Normas Internacionales de Auditoría)**

13. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.
- El acceso a activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

### ***Limitaciones inherentes de los controles internos***

14. Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes. Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.
- El potencial para error humano debido a descuido, distracción errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

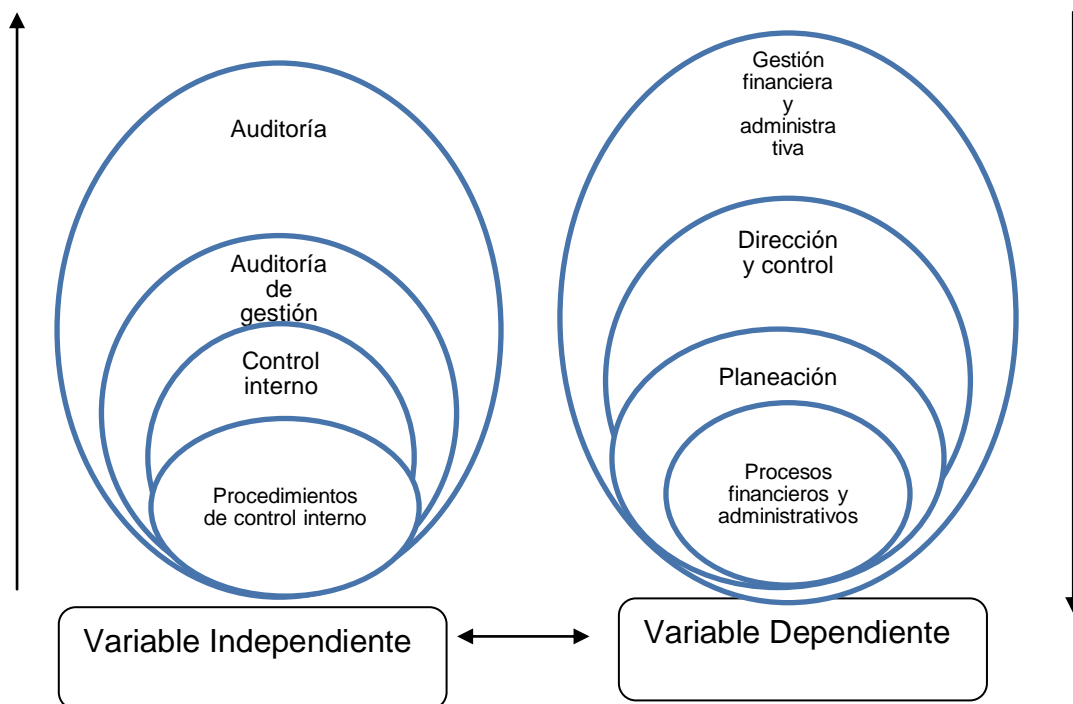
### ***Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno***

15. Al obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el auditor obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación. Por ejemplo, un auditor puede efectuar una prueba de "rastreo", o sea, seguirle la pista a unas cuantas transacciones por todo el sistema de contabilidad.

Cuando las transacciones seleccionadas son típicas de las transacciones que pasan a través del sistema, este procedimiento puede ser tratado como parte de las pruebas de control. La naturaleza y alcance de las pruebas de rastreo desarrolladas por el auditor son tales que ellas solas no proporcionarían suficiente evidencia apropiada de auditoría para soportar una evaluación de riesgo de control que sea menos que alto.

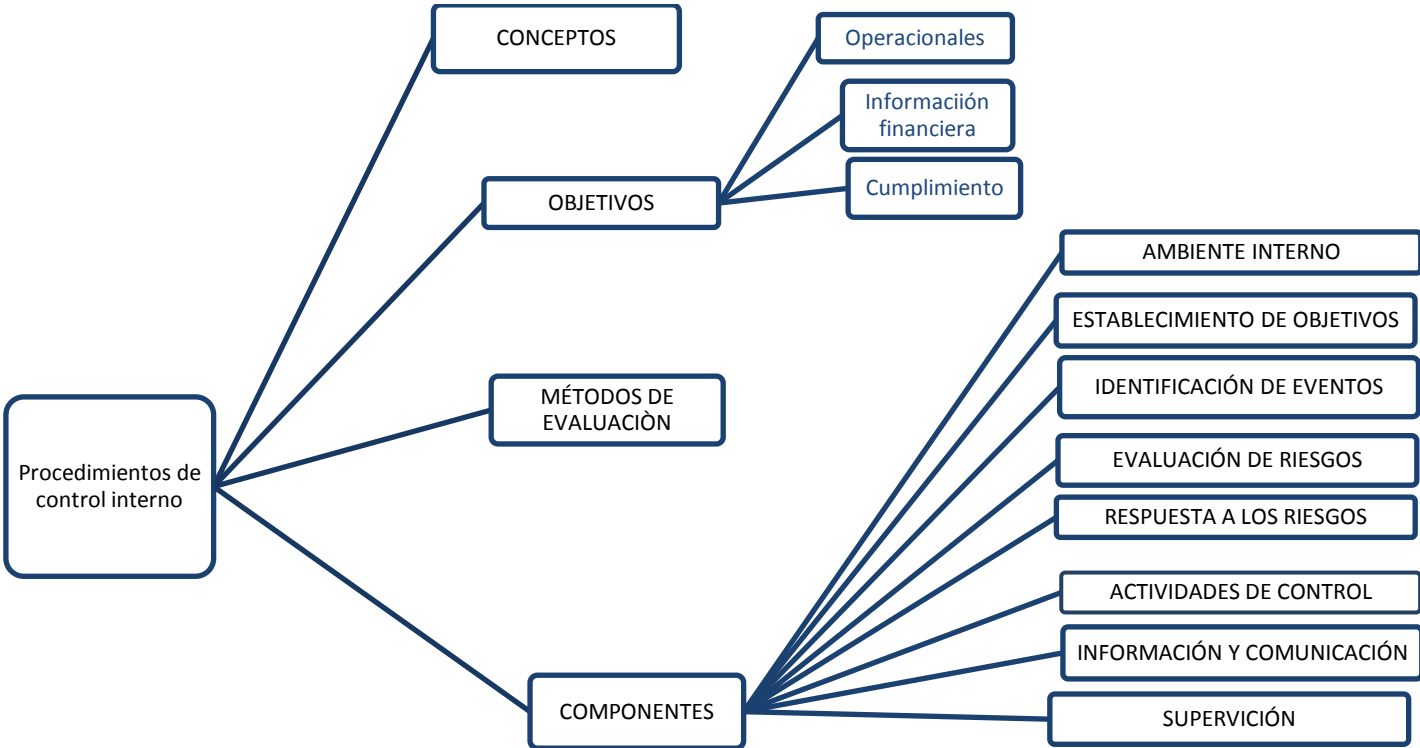
## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

**Gráfico No. 2 Subordinación de variables**



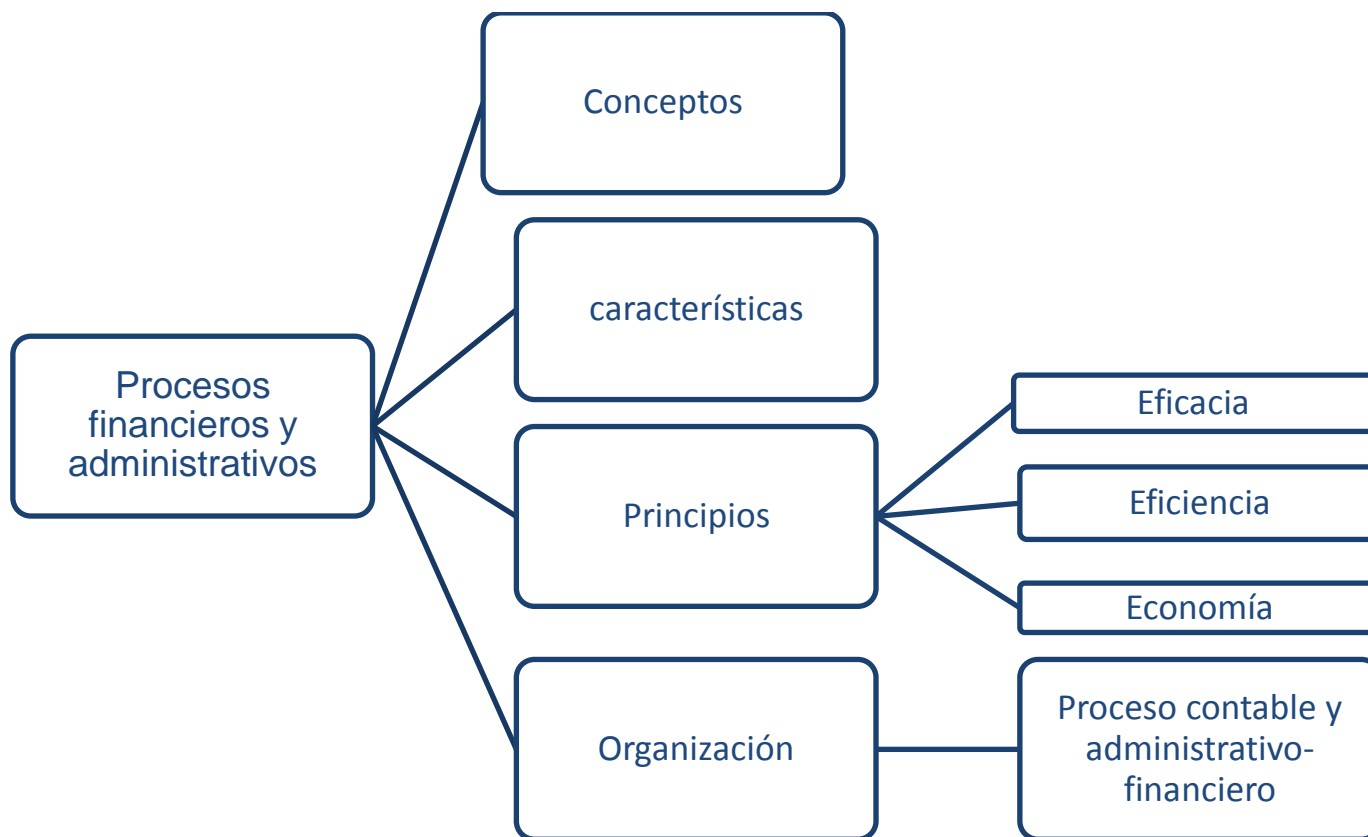
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 3 Subordinación variable independiente**



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 4 Subordinación variable dependiente**



Elaborado por: Sandra Jiménez

## 2.4.1 VISIÓN DIALÉCTICA DE LAS CONTEXTUALIZACIONES

### 2.4.1.1 Variable Independiente

#### 2.4.1.1.1 AUDITORÍA

“La palabra auditoría se originó en la antigüedad, al igual que el de auditor, nombre por el que se designaba a las personas que “oía” las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podría presentarlas por escrito; el vocablo auditoria es sinónimo de examinar, verificar, investigar consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias, registros procesos, circuitos etc”. **(de la Peña Gutiérrez, 2011)**

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y criterios establecidos “**(Arens & Loebbecke, 2007)**

#### TIPOS DE AUDITORIA.

- Auditoría fiscal.
- Auditoría contable ( de estados financieros )
- Auditoría interna.
- Auditoría externa.
- Auditoría de gestión
- Auditoría operacional.
- Auditoría administrativa.
- Auditoría integral.
- Auditoría gubernamental.

#### **2.4.1.1.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

“Es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

La auditoría de gestión tiene como objetivos principales:

- Vigilar la existencia de políticas adecuadas a su cumplimiento
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación
- Comprobar la correcta utilización de recursos.” **(GestioPolis, 2011)**

#### **2.4.1.1.3 CONTROL INTERNO**

“Se define como un conjunto de métodos y procesos establecidos por la dirección con el fin de:

- Potenciar la eficiencia operativa
- Detectar y prevenir errores y fraudes
- Proteger tanto los activos como los registros contables, garantizando la fiabilidad de los mismos
- Fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por la dirección

El control interno es una función inherente al proceso administrativo de toda organización, siendo su principal objetivo el de garantizar su eficiencia y transparencia de sus actuaciones, se trata de un instrumento gerencial por excelencia que permite a la organización alcanzar sus objetivos.” **(Arenas Torres & Moreno Aguayo, 2008)**



#### **2.4.1.1.4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

##### **Manual de proceso**

Según **(Estrada, 2009, pág. 28)** en su tesis “Propuesta de implementación de un manual de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.” expresa que los manuales de procedimientos “presentan sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir en la ejecución de un y trabajo de todo el personal. Generalmente señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones en base a diagramas, cuadros, dibujos para aclarar datos”

##### **Proceso**

“Una serie de acciones que se extiende por todas las actividades de una entidad

##### **Objetivos**

- Operacionales.- Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad
- Información financiera.- Referente a la presentación y publicación de estados financieros fiables
- Cumplimiento.-Referente al cumplimiento por parte de la entidad

##### **Métodos de evaluación**

“**Narrativo.-** Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente.

**Diagrama de flujo.-** Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa.

**Cuestionario sobre control interno.-**Se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoria como medio para indicar al auditor los riesgos.” (de la Peña Gutiérrez, 2011)

**Gráfico No. 5 Componentes del COSO ERM**



Fuente: Estructura Audite 4.0 (Internet)

## Componentes

**Ambiente interno.-**Marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concientización de sus empleados respecto al control.

**Establecimiento de objetivos.-**“Se considera la estrategia de riesgo en la formulación del objetivo.

**Identificación de eventos.-** Distinguir entre riesgo y oportunidades.” (Morales Benitez, 2012)

**Evaluación de riesgos.-** Consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

**Respuesta a los riesgos.-** Identificar y evaluar las posibles respuestas al riesgo

**Actividades de control.-** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección.

**Información y comunicación.-** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

**Supervisión.-** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento a lo largo del tiempo. **(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission , 1997)**

#### **2.4.1.2 Variable dependiente**

##### **2.4.1.2.1 GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA**

Para (Arana, 2008) “La gestión financiera es un conjunto de procesos dirigidos a planificar<sup>05</sup>, organizar evaluar los recursos económicos-financieros al objeto de lograr a consecución de los objetivos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente.

Gestión administrativa.- conjunto de acciones mediante los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo:

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Coordinar y Controlar “

#### **2.4.1.2.2 DIRECCIÓN Y CONTROL**

Según (Amarv Maximiano, 2009) “La dirección consiste en realizar actividades mediante la aplicación de energía física, intelectual e interpersonal para ofrecer productos, servicios e ideas. Además de la energía humana, el proceso de dirección consume todos los demás tipos de recurso: información, energía, tiempo, instalaciones, etc”

“El control es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado a los objetivos.” **(Amarv Maximiano, 2009)**

#### **2.4.1.2.3 PLANEACIÓN**

“El proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones.

La dirección de las actividades se basa en los procesos de planeación y organización. Los resultados de los procesos de la dirección son productos, servicios o ideas”

#### **Proceso de planeación**

Comprende tres etapas principales: Datos de entrada, proceso de planeación y elaboración de planes, cada una de ellas es un proceso de

decisión que involucra el análisis la evaluación e opciones y la elección de un curso de acción. Cada una de esas decisiones admite aciertos y errores, que dependen de la competencia del planeador y de otros factores como la disponibilidad de información.

### **Tipos de planes**

Uno de los más relevantes para los administradores es el de la permanencia en:

- Temporales que son los que se culminan cuando se alcanza los objetivos.
- Permanentes contienen las decisiones programadas que deben utilizarse en situaciones predeterminadas. Las políticas, procedimientos y ciertos tipos de objetivos.” **(Amarv Maximiano, 2009)**

#### **2.4.1.2.4 PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS**

“La administración por procesos consiste en administrar las funciones permanentes de la empresa como eslabones de cadena – o procesos interconectados-y no como departamentos aislados unos de otro.

El resultado es una estructura horizontal, en lugar de la estructura vertical creada por la cadena de mando. La horizontalización reformula el modo de administrar las funciones, dirigidas a la atención e las necesidades de los clientes.” **(Amarv Maximiano, 2009)**

## **Organización= Proceso contable y administrativo-financiero**

- “Registro contable de las Operaciones Económicas
- Elaboración de Estados Contables
- Elaboración de informes y documentos solicitados por terceros
- Realización de procedimientos administrativos: gestión de cobros y los pagos, gestionar las altas y bajas de personal, elaboración de nóminas,... “(Arana, 2008)

Los procesos financieros y administrativos debes cumplir principios:

- **Eficacia:** conseguir los mayores resultados posibles sin considerar los recursos empleados.
- **Eficiencia:** conseguir los mayores resultados posibles al menor coste posible.
- **Economía:** hacer las cosas de menor coste posible, lo que implica que los recursos se disponga en el momento adecuado con el menor coste posible, en cantidad adecuada y con la calidad requerida

## **2.5 HIPÓTESIS**

Los ineficientes procedimientos de control interno, inciden en los procesos financieros y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable Independiente:** Procedimientos de control interno

**Variable Dependiente:** Procesos financieros-administrativos

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

La actual investigación está orientada de manera cuantitativa y cualitativa; cuantitativa porque se utilizó datos de encuestas ejecutadas y cualitativa por cuanto parte de la información recolectada, de mayor manera de técnicas cualitativas como la observación participante, sustentado en un análisis crítico reflexivo buscando la explicación de las circunstancias detectadas en la Cooperativa VISANDES, con una perspectiva desde dentro de los hechos, con una guía contextualizada orientándose a la formación de la hipótesis, asumiendo una realidad.

#### **3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación trata sobre la relación de los procedimientos de control interno y los procesos financieros-administrativos, para su ejecución se ha valido de los siguientes tipos de investigación:

##### **3.2.1 De campo**

Según **(Moreno Bayardo, 2010)** “La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos de estudio que se encuentran en estudio”.

Esta investigación se lleva a cabo en el lugar de los hechos, es decir, donde se generala problemática, por medio del contacto directo del investigador con la realidad, en la Cooperativa VISANDES, del cantón Salcedo, teniendo como propósito la recolección de datos referentes al problema que se está investigando.

### **3.2.2 Documental (bibliográfica)**

La investigación documental “reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a datos de fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada” **(Moreno Bayardo, 2010)**de manera que esta investigación se utiliza principalmente para el tratamiento con fuentes de información como libros, trabajos similares de investigación , periódicos, reportes, revistas, manuales referentes a los procedimientos de Control Interno.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación corresponde a un proyecto de desarrollo por cuanto está visionada a solucionar las dificultades presentadas en la entidad. De allí que por la naturaleza y tipo, sea una investigación aplicada en la medida que constituye un instrumento para mejorar los procesos administrativos financieros de la Cooperativa unidad de observación. De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel, las características de un estudio descriptivo - explicativo si se tiene en cuenta que se ha tenido como punto de partida el detalle de los procesos, funciones adjudicadas al personal relacionado al área de contabilidad y crédito de la Cooperativa, que den apertura a la posibilidad de realizar una investigación más concisa; entiende la descripción, registro, análisis e interpretación de los procedimientos relacionados al control interno realizarse en la misma



Entre los métodos de investigación utilizarse se tiene:

- Exploratoria
- Descriptiva

### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Es utilizada para resolver el establecimiento claro del problema, basándose en datos anteriores o enfoques cualitativos de la cooperativa de ahorro y crédito además “capta una perspectiva general del problema y se aplica para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas “(Namakforoosh, 2005)

### **3.3.2 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva nos permitirá estar al tanto del entorno de la cooperativa, como su nombre lo indica el objetivo es describir y observar detalladamente características y funciones tal y cual como se producen en un tiempo-espacio real de mejor manera y tener una perspectiva de los problemas que se detecten en la misma.

## **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población**

Según (Antonio, 1995)“Llamamos población al conjunto de los elementos que van a ser observados en la realización de un experimento”

La población para la presente investigación, está integrada por el personal directivo y los colaboradores de COAC VISANDES.

**Cuadro No. 1** Población

| <b>POBLACIÓN</b>                      | <b>NÚMERO</b> |
|---------------------------------------|---------------|
| Presidente del consejo administrativo | 1             |
| Presidente del consejo de vigilancia  | 1             |
| Gerente                               | 1             |
| Subgerente                            | 1             |
| Asistente de gerencia                 | 1             |
| Jefe comercial                        | 1             |
| Jefe de crédito                       | 1             |
| Jefe operaciones                      | 1             |
| Contador                              | 1             |
| Oficial de Cumplimiento               | 1             |
| Oficial de inteligencia de mercado    | 1             |
| Oficial de RRHH                       | 1             |
| Oficial de sistemas                   | 1             |
| Asesores de crédito                   | 8             |
| Oficial de Captaciones                | 2             |
| Cajeros/Atención al cliente           | 6             |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>29</b>     |

Elaborado por: Sandra Jiménez

### **3.4.2 Muestra**

La muestra es una parte de la población a estudiarse, como la población de la presente investigación es pequeña se trabaja con todo el universo y por ende no se procede a calcular la muestra, “Universo: Cuando para el estudio se toma la totalidad de la población y, por ello no es necesario realizar un muestreo para el estudio o investigación que se proyecta. Cuando esto ocurre se dice que se ha estudiado en universo. “(Tamayo, 2004)

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Matriz de operacionalización de la variable independiente: Políticas y procedimientos de control interno

**Cuadro No. 2 Operacionalización de la Variable Independiente**

| Variable Independiente   | Categorías                   | Indicadores   | Ítems  | Técnica e Instrumento |
|--|------------------------------|---|--|-----------------------|
| Procedimientos de control interno: Son las políticas y disposiciones establecidas por la administración que regulan y norman el funcionamiento de una entidad con el fin de salvaguardar los recursos económicos y físicos a la vez actúa frente a los riesgos del giro del negocio. | Ambiente de Control          | Cantidad de empleados sancionados                       | ¿Existe un código de ética establecido en la Cooperativa?  | Encuesta              |
|  | Establecimiento de objetivos | Cantidad de objetivos cumplidos                         | ¿Los planes operativos anuales siguen el proceso de formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación? |                       |
|  | Identificación de eventos    | Número de comités realizados para la toma de decisiones | ¿Se realiza reuniones para el análisis de eficiencia?  |                       |
|  | Evaluación de riesgos        | Nivel de riesgo   | ¿Existen medidas de prevención ante los riesgos?   |                       |
|  | Actividad de Control         | Herramientas utilizadas para la evaluación              | ¿Son adecuadas las herramientas de evaluación de desempeño?  |                       |

|  |                            |  |  |  |
|--|----------------------------|--|--|--|
|  | Supervisión                | Evaluación semestral de funcionarios             | ¿La evaluación se realiza en una forma técnica en base a las competencias que debe poseer cada empleado? |  |
|  | Información y Comunicación | Porcentaje de reportaría y resultados            | ¿Se mantiene una correcta segregación de funciones?  |  |
|  | Respuesta al riesgo        | Porcentaje de aplicación del manual de funciones | ¿Al empleado se le entrega el manual de funciones?   |  |

Elaborado por: Sandra Jiménez

### 3.5.2 Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Procesos financieros-administrativos

**Cuadro No. 3 Operacionalización de la variable independiente**

| Variable Independiente   | Categorías   | Indicadores  | Ítems  | Técnica e Instrumento |
|--|--------------|--|--|-----------------------|
| Los procesos financieros-administrativos: Constituyen una actividad sistemática para incrementar la eficiencia y eficacia, cumplir con los requisitos establecidos para el logro de los objetivos institucionales. | Cumplimiento | Cantidad de sanciones recibidas por organismos de control. | ¿Se realiza el correcto seguimiento del perfil del cliente?                | Encuesta              |
|  | Contabilidad | Cantidad de reversos de transacciones                      | ¿Se tiene un proceso adecuado para el registro de transacciones contables? |                       |
|  | Créditos     | Nivel de colocación  | ¿Es ejecutado a cabalidad los procesos para la concesión de un crédito?    |                       |
|  | Captaciones  | Porcentaje de mantenimiento de portafolio                  | ¿Se mantiene correctas políticas para la custodia de dinero?               |                       |

Elaborado por: Sandra Jiménez

### 3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Observación.-** Para (Peretz, 2000) “La observación directa consiste en ser testigo de los comportamientos sociales de individuos o grupos en los propios lugares de sus actividades o residencias, sin modificar su marcha ordinaria.”

#### Encuesta

Consiste en recolectar toda clase de datos, para (Abascal, 2005) la encuesta es “una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante método cuantitativo”

Descripción del plan de recolección

**Cuadro No. 4 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

| <b>Preguntas Básicas</b>      | <b>Explicación</b>   |
|-------------------------------|--|
| ¿Para qué?                    | Para alcanzar los objetivos de la investigación  |
| ¿A quien investiga?           | COAC VISANDES  |
| ¿Sobre qué aspectos?          | Procedimientos de control interno y procesos financieros administrativos                 |
| ¿Quién?                       | Investigador: Sandra Jiménez   |
| ¿Cuándo?                      | Primer semestre año 2014   |
| ¿Dónde?                       | Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES   |
| ¿Cuántas veces?               | Una  |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Encuesta y observación   |
| ¿Con qué?                     | Cuestionario   |
| ¿En qué situaciones?          | En el normal desempeño de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES |

Elaborado por: Sandra Jiménez

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de los datos (edición, codificación y tabulación) se utilizará el análisis estadístico (estadísticas descriptivas) a fin de interpretar, sacar conclusiones orientadas a esclarecer el problema investigado.

La idea principal de cualquier estudio es lograr cierta información válida y confiable. El análisis de datos es la manipulación de hechos y números para lograr informaciones con esas características. Una vez que se han recopilado y codificado los datos, el investigador procede a analizarlos estadísticamente para poder presentar los resultados.

El procesamiento implica las siguientes acciones:

1. Revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Prueba piloto de los cuestionarios para corregir errores en las preguntas y de este modo, obtener datos más reales que beneficien la investigación, al momento de aplicar los cuestionarios al personal de la Cooperativa y los socios.
3. Tabulación, tablas de frecuencia, interpretación (estadística descriptiva), para la exposición de los resultados.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Una vez realizada la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes, se procede a tabular y representarlos de forma gráfica en un diagrama de barras para el análisis e interpretación de los resultados.

A través de la aplicación de la prueba estadística del Chi cuadrado se procederá a la comprobación de la hipótesis del presente trabajo de investigación.



### Pregunta 1

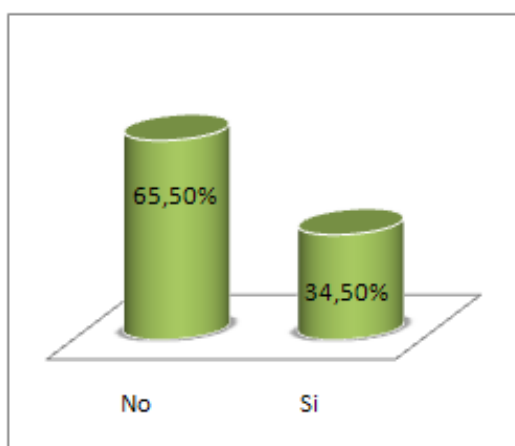
¿Tiene la Cooperativa un organigrama actualizado donde se muestren las funciones en su área de responsabilidad?

**Cuadro No. 5** Existencia Organigramas

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 19         | 65,50%     |
| Si        | 10         | 34,50%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 6** Existencia Organigramas



Fuente: Cuadro N° 5  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

El 65,5 %, que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 34,5 % afirma que sí posee.

### Interpretación

La gran mayoría de encuestados, reconoce que no existe estructura actualizada que referencie las funciones por áreas de responsabilidad.

## Pregunta 2

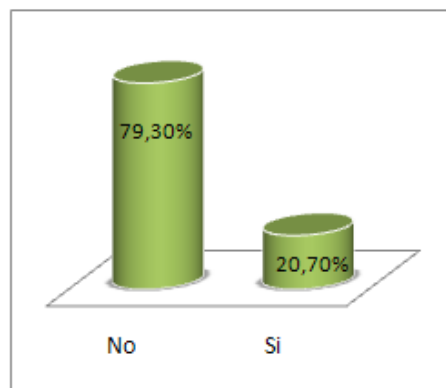
¿Existe un código de ética establecido en la Cooperativa?

**Cuadro No. 6** Existencia código ética

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 23         | 79,30%     |
| Si        | 6          | 20,70%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 7** Existencia código ética



Fuente: Cuadro N° 6  
Elaborado por: Sandra Jiménez

## Análisis

El 79,3 %, que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 20,7 % afirma que sí existe un código de ética.

## Interpretación

A la mayoría de trabajadores no se ha difundido un Código de Ética que defina el comportamiento moral en base a valores y principios, que describa y defina el actuar personal de cada uno de los integrantes de la Cooperativa.

### Pregunta 3

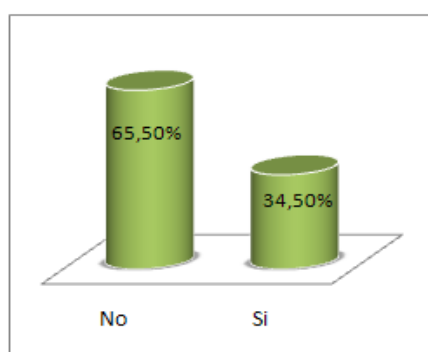
¿Los planes operativos anuales siguen el proceso de formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación?

**Cuadro No. 7** Planes Operativos Anuales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 19         | 65,50%     |
| Si        | 10         | 34,50%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 8** Planes Operativos Anuales



Fuente: Cuadro N° 7  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En cuanto a la estructuración del Plan Operativo Anual de la Cooperativa, el 65,5 %, que representa la mayoría, afirma que no siguen el proceso de formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación, mientras que el 34,5 % afirma que sí siguen el proceso de formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación.

### Interpretación

La mayoría de encuestados, reconoce que la Cooperativa aún no posee procesos bien estructurados y que apunten a la eficiencia en los procesos administrativos financieros.

#### Pregunta 4

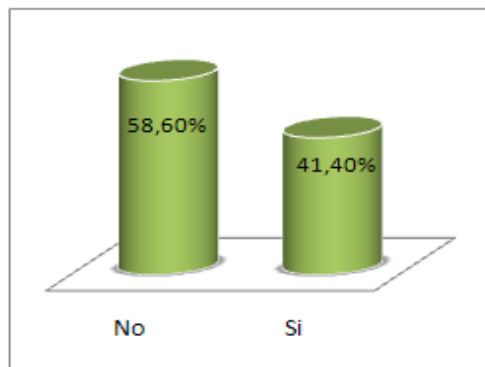
¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada uno de los departamentos que integran la Cooperativa?

**Cuadro No. 8** Información Cumplimiento Metas

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 17         | 58,60%     |
| Si        | 12         | 41,40%     |
| Total     | 29         | 100,00%    |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 9** Información Cumplimiento Metas



Fuente: Cuadro Nº 8  
Elaborado por: Sandra Jiménez

#### Análisis

El 58,6 %, que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 41,4 % afirma que sí existe este tipo de información.

#### Interpretación

Se reconoce que no cuentan con un sistema de comunicación eficiente, que contribuya a la integración y conocimiento de todas las actividades que se ejecuten.

### Pregunta 5

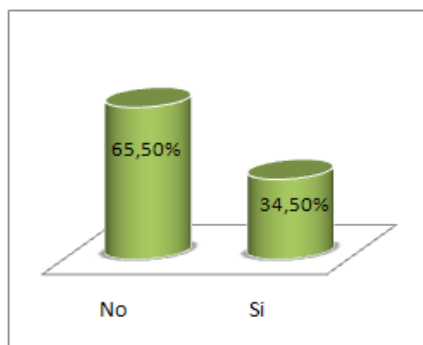
¿Considera que los procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la Cooperativa son eficientes?

**Cuadro No. 9** Eficiencia Control Interno

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 19         | 65,50%     |
| Si        | 10         | 34,50%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 10** Eficiencia Control Interno



Fuente: Cuadro N° 9  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En lo referente procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la Cooperativa son eficientes, el 65,5 %, que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 34,5 % afirma que sí son eficientes.

### Interpretación

La mayoría de encuestados, reconoce que no cuentan con un sistema de control interno eficiente, que difunda conceptos de riesgo, funciones y procesos, que especifique las actividades propias de cada Departamento y la evaluación por indicadores.

### Pregunta 6

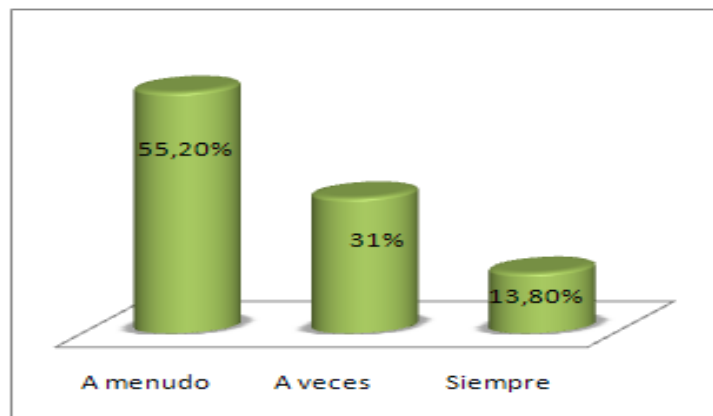
¿Usted realiza actividades de control suficientes para la protección física de los activos a su cargo?

**Cuadro No. 10** Actividades de Control

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| A menudo  | 16         | 55,20%     |
| A veces   | 9          | 31%        |
| Siempre   | 4          | 13,80%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 11** Actividades de Control



Fuente: Cuadro N° 10  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En cuanto a si realiza actividades de control suficientes para la protección física de los activos a su cargo, el 55,2 %, que representa la mayoría, afirma que realiza a menudo, mientras que el 31 % afirma que mayormente realiza a veces; solo un porcentaje mínimo 13.8% afirma que realiza este tipo de control siempre.

### Interpretación

Se concluye que aún no es una actividad permanente dentro de la Cooperativa que contribuiría en gran medida, a un sistema de control interno más eficiente.

### Pregunta 7

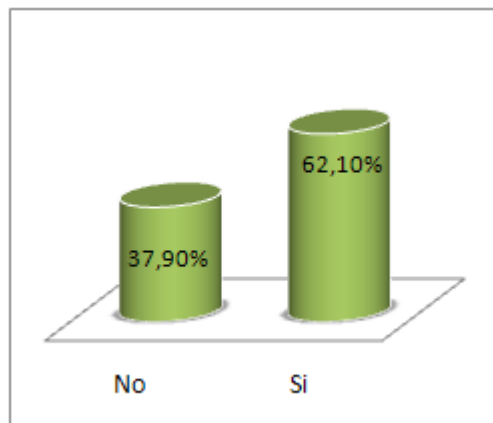
¿Existe un procedimiento para archivar los documentos de respaldo de las operaciones realizadas en su área?

**Cuadro No. 11** Procedimientos de Archivos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 11         | 37,90%     |
| Si        | 18         | 62,10%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 12** Procedimientos de Archivos



Fuente: Cuadro N° 11  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

El 62,1 %, que representa la mayoría, afirma que sí se respalda las operaciones archivándolas; mientras que el 37,9 % expresa lo contrario.

### Interpretación

La gran mayoría de encuestados, reconoce que cuentan con los archivos de los documentos de respaldo, que contribuya al mejor manejo financiero administrativo.

### Pregunta 8

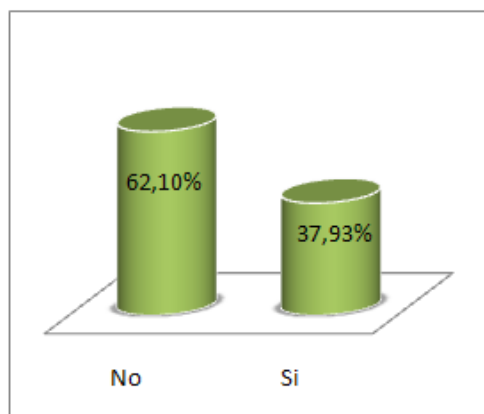
¿Los procesos administrativos y financieros que maneja la Cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados?

**Cuadro No. 12** Procedimientos administrativos financieros

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 18         | 62,07%     |
| Si        | 11         | 37,93%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 13** Procedimientos administrativos financieros



Fuente: Cuadro Nº 12  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En cuanto a si los procesos administrativos y financieros que maneja la Cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados, el 62.07 %, que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 37.93 % afirma que si existe correlación.

### Interpretación

La mayoría de encuestados, reconoce que los procesos administrativos - financieros no son del todo eficientes para el logro de los objetivos.



### Pregunta 9

¿Posee usted la capacidad y entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado considerando la naturaleza y la complejidad de las operaciones que debe desarrollar?

**Cuadro No. 13** Capacidad entrenamiento nivel responsabilidad

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alta      | 6          | 20,70%     |
| Baja      | 2          | 6,90%      |
| Moderada  | 21         | 72,40%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 14** Capacidad entrenamiento nivel responsabilidad



Fuente: Cuadro N° 13  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

El 72,4 %, que representa la mayoría, reconoce que posee una capacidad moderada en correspondencia con las actividades que realiza, mientras que solo el 20,7 % afirma que su capacidad es alta; solo un porcentaje mínimo 6.9% afirma que su capacidad es baja.

### Interpretación

La Cooperativa no realiza capacitaciones constantes para aprovechar las competencias existentes y convertirlas en una fortaleza de cada uno de sus colaboradores.

### Pregunta 10

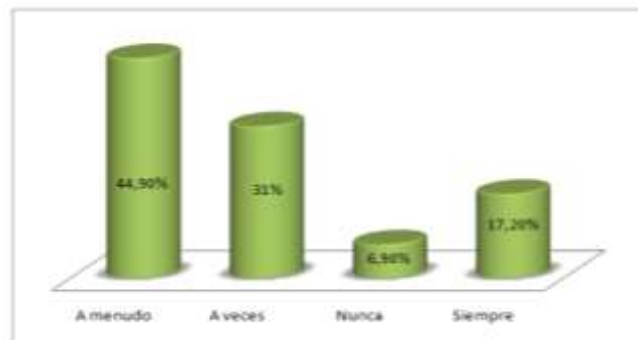
¿Se realizan reuniones para el análisis de eficiencia?

**Cuadro No. 14** Realización reuniones eficiencia

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| A menudo  | 13         | 44,90%     |
| A veces   | 9          | 31%        |
| Nunca     | 2          | 6,90%      |
| Siempre   | 5          | 17,20%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 15** Realización reuniones eficiencia



Fuente: Cuadro N° 14  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

Respecto a la ejecución de reuniones para el análisis de eficiencia, el 44,9 %, que representa la mayoría, afirma que se realizan a menudo, mientras que el 31 % afirma que se realizan a veces; solo un porcentaje mínimo 6.9% afirma que no se realizan nunca, y el 17,2 % asevera que siempre se realizan.

### Interpretación

Se concluye que aún no es una actividad permanente dentro de la Cooperativa que contribuiría en gran medida, a un sistema de control interno más eficiente.

### Pregunta 11

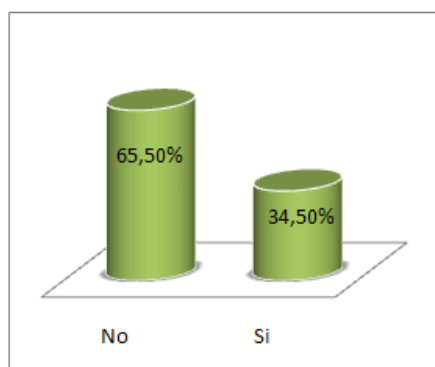
¿Existen medidas de prevención ante los riesgos?

**Cuadro No. 15** Medidas prevención riesgos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 19         | 65,50%     |
| Si        | 10         | 34,50%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 16** Medios prevención riesgos



Fuente: Cuadro N° 15  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En cuanto a si existen medidas de prevención ante los riesgos, el 65,5 % que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 34,5 % afirma que si existen las medidas.

### Interpretación

Se reconoce que no se han establecido procedimientos para detectar cambios determinados por riesgos en el entorno interno y externo de la Cooperativa, así mismo no se han comunicado o difundido todos los niveles de la Cooperativa el concepto de riesgos, calificaciones y consecuencias para la entidad.

## Pregunta 12

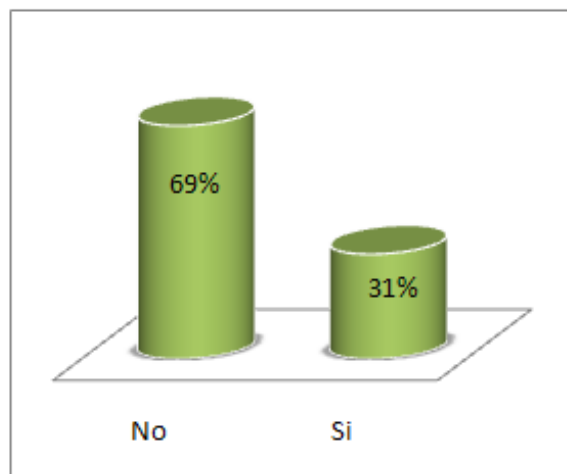
¿Son adecuadas las herramientas de evaluación de desempeño?

**Cuadro No. 16** Herramientas evaluación desempeño

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 20         | 69%        |
| Si        | 9          | 31%        |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 17** Herramientas evaluación desempeño



Fuente: Cuadro N° 16  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

El 69 % que representa la mayoría, afirma que no, mientras que el 31 % afirma que si existen adecuadas herramientas.

### Interpretación

La mayoría de encuestados, reconoce que aún no son del todo eficientes las herramientas de evaluación del desempeño.

### Pregunta 13

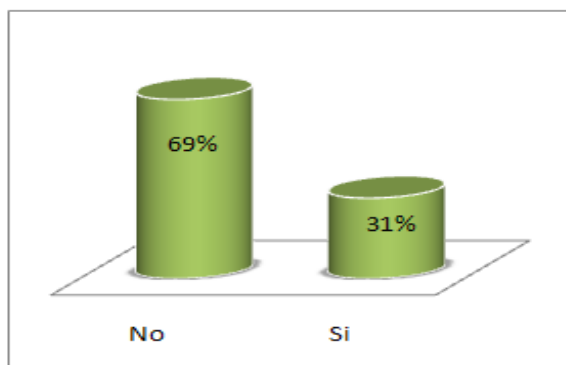
¿La evaluación se realiza en una forma técnica en base a las competencias que debe poseer cada empleado?

**Cuadro No. 17** Evaluación forma técnica

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 20         | 69%        |
| Si        | 9          | 31%        |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 18** Evaluación forma técnica



Fuente: Cuadro N° 17  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En cuanto a si la evaluación se realiza en una forma técnica en base a las competencias que debe poseer cada empleado, el 69 % que representa la mayoría, afirma que no se desarrolla este seguimiento, mientras que el 31 % afirma que si.

### Interpretación

La mayoría de encuestados, reconoce que aún no existen políticas, métodos que permitan dar seguimiento a los recursos humanos.

### Pregunta 14

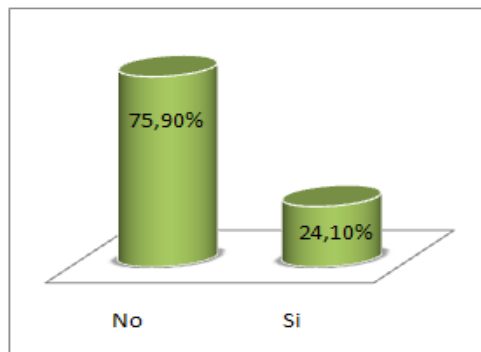
¿Se mantiene una correcta segregación de funciones?

**Cuadro No. 18**Segregación funciones

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 22         | 75,90%     |
| Si        | 7          | 24,10%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 19**Segregación funciones



Fuente: Cuadro Nº 18  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

En lo referente a la correcta Segregación de Funciones, el 75,9 %, que representa la gran mayoría, afirma que no, mientras que el 24,1 % afirma que sí.

### Interpretación

Se reconoce que aún no existe una adecuada distribución y asignación de funciones, lo que es entendible cuando la mayoría en el ítem siguiente, aseveran que no conocen ni reciben el Manual de Funciones de la Cooperativa, que especifique las responsabilidades, deberes y derechos de cada uno de los puestos de trabajo a nivel administrativo y

departamental.

### Pregunta 15

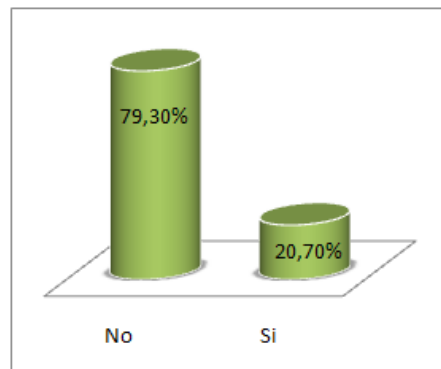
¿Usted recibió el manual de funciones?

**Cuadro No. 19** Manual Funciones

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 23         | 79,30%     |
| Si        | 6          | 20,70%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 20** Manual Funciones



Fuente: Cuadro N° 19  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

Se puede afirmar que de la totalidad de las personas encuestadas, en cuanto a si ha recibido un Manual de Funciones, el 79,3 %, que representa la gran mayoría, afirma que no le han entregado ni facilitado este Manual, mientras que el 20,7 % afirma que sí.

### Interpretación

Se concluye que la mayoría de encuestados, reconoce que aún no existe un Manual de Funciones de la Cooperativa que especifique las responsabilidades, deberes y derechos de cada uno de los puestos de trabajo a nivel administrativo y departamental.

## Pregunta 16

¿Se realiza el correcto seguimiento del perfil del cliente?

**Cuadro No. 20** Seguimiento perfil cliente

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| A menudo  | 24         | 82,80%     |
| A veces   | 2          | 6,90%      |
| Siempre   | 3          | 10,30%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 21** Seguimiento perfil cliente



Fuente: Cuadro N° 20  
Elaborado por: Sandra Jiménez

## Análisis

El 82,8 % de los encuestados, que representa la gran mayoría, afirma que a menudo se realiza mayormente, mientras que el 10,3 % afirma que siempre y un porcentaje mínimo 6.9%, afirma que a veces.

## Interpretación

Los encuestados reconocen que aún no se establece un proceso donde se fije como política, los procedimientos necesarios para dar seguimiento al perfil del cliente, que constituye prioridad para la Cooperativa.



### Pregunta 17

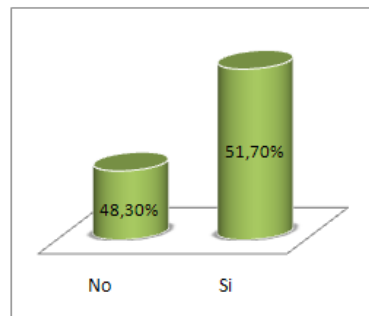
¿Se tiene un proceso adecuado para el registro de transacciones contables?

**Cuadro No. 21** Registro transacciones contables

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 14         | 48,30%     |
| Si        | 15         | 51,70%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 22** Registro transacciones contables



Fuente: Cuadro N° 21  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

El 51,7 %, que representa la mayoría, afirma que sí, mientras que el 48,3% afirma que no se tiene un proceso adecuado para el registro de transacciones contables.

### Interpretación

Los encuestados reconocen que aún es insuficiente el proceso para registro de transacciones y por ende, se infiere que no cuentan con una Guía de Evaluación de procesos, y funciones de cada uno de los integrantes de la Sección Finanzas y Contabilidad, la estructura organizativa, no especifica el nivel de Control Interno.

### Pregunta 18

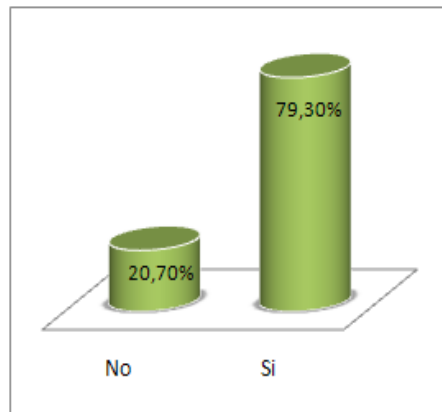
¿Son ejecutados a cabalidad los procesos para la concesión de un crédito?

**Cuadro No. 22** Procesos concesión créditos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 6          | 20,70%     |
| Si        | 23         | 79,30%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 23** Procesos concesión créditos



Fuente: Cuadro N° 22  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

De la totalidad de las personas encuestadas, en cuanto a si son ejecutados a cabalidad los procesos para la concesión de un crédito, el 79,3%, que representa la gran mayoría, afirma que sí, mientras que el 20,7 % afirma que no.

### Interpretación

La Cooperativa mantiene adecuados procesos y control referente a cómo otorgar créditos a clientes, lo que constituye una fortaleza en la organización.

### Pregunta 19

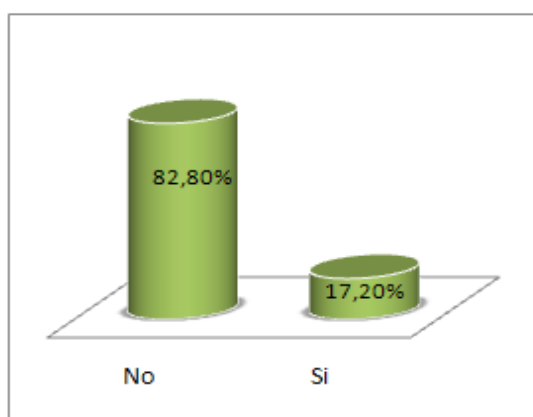
¿Se mantiene correctas políticas para la custodia de dinero?

**Cuadro No. 23** Políticas Custodia Dinero

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 24         | 82,80%     |
| Si        | 5          | 17,20%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Gráfico No. 24** Políticas Custodia Dinero



Fuente: Cuadro N° 23  
Elaborado por: Sandra Jiménez

### Análisis

Respecto a si considera que se mantienen correctas políticas para la custodia de dinero, el 82,8 %, que representa la gran mayoría, afirma que no, mientras que el 17,2 % afirma que sí.

### Interpretación

Los encuestados afirman que no cuentan con una Guía de funciones, procesos y procedimientos bien definidos, al mismo tiempo, no cuentan con políticas en cuanto a operaciones y actividades administrativas y financieras propias de cada una de los Departamentos.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 4.2.1 Planteo de la Hipótesis

**Hi:** Los ineficientes procedimientos de control interno, si inciden en los procesos financieros y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES.

**Ho:** Los ineficientes procedimientos de control interno, no inciden en los procesos financieros y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISANDES.

**V.I. ÍTEM 5 ENCUESTA APLICADA** ¿Considera que los procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la Cooperativa son eficientes?

**Cuadro No. 24** Eficiencia Control Interno

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 19         | 65,50%     |
| Si        | 10         | 34,50%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**V.D ÍTEM 8 ENCUESTA APLICADA** ¿Los procesos administrativos y financieros que maneja la Cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados?

**Cuadro No. 25** Procedimientos administrativos financieros

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| No        | 18         | 62,07%     |
| Si        | 11         | 37,93%     |
| Total     | 29         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

## 4.2.2 FRECUENCIA ESPERADA Y TABLA DE CONTINGENCIA

**Cuadro No. 26** Frecuencias observadas

| Preguntas   | SI        | NO        | TOTAL     |
|---|-----------|-----------|-----------|
| ¿Considera que los procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la Cooperativa son eficientes? | 10        | 19        | 29        |
| ¿Los procesos administrativos y financieros que maneja la Cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados?    | 11        | 18        | 29        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>21</b> | <b>37</b> | <b>58</b> |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Cuadro No. 27** Frecuencias esperadas

| Preguntas   | SI        | NO        |
|---|-----------|-----------|
| ¿Considera que los procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la Cooperativa son eficientes? | 10,50     | 18,50     |
| ¿Los procesos administrativos y financieros que maneja la Cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados?    | 10,50     | 18,50     |
| <b>TOTAL</b>  | <b>21</b> | <b>37</b> |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

**Cuadro No. 28**Tabla de Contingencia

| fo           | fe           | fo-fe | (fo-fe)^2 | ((fo-fe)^2)/fe |
|--------------|--------------|-------|-----------|----------------|
| 10           | 10,50        | 0,50  | 0,25      | 0,02           |
| 19           | 18,50        | 0,50  | 0,25      | 0,01           |
| 11           | 10,50        | 0,50  | 0,25      | 0,02           |
| 18           | 18,50        | 0,50  | 0,25      | 0,01           |
| <b>58,00</b> | <b>58,00</b> |       |           | <b>0,07</b>    |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Sandra Jiménez

$$x^2 = \left( \frac{(fo - fe)^2}{fe} \right) / fe$$

$$X^2C = 0.07$$

#### 4.2.3 DETERMINACION DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

$$\infty = 5\% \rightarrow 0,05$$

#### 4.2.4 Encontramos el grado de libertad (v)

##### Grados de libertad

$$v = (k - 1) (j - 1)$$

Dónde:

K = número de filas

j = número de columnas

##### Aplicamos:

$$v = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$v = 1 * 1$$

$$v = 1$$

Observando en la tabla

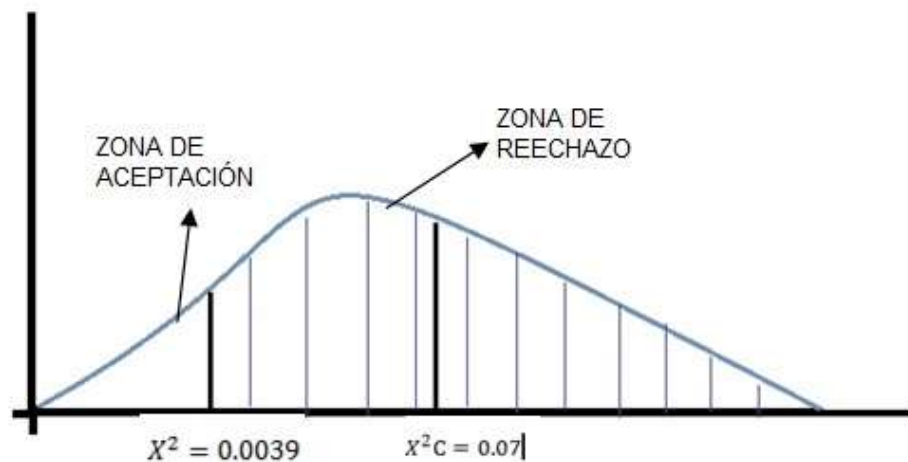
**Cuadro No. 29**Tabla de Chi-Cuadrado

| v/p | 0,55   | 0,6    | 0,65   | 0,7    | 0,75   | 0,8    | 0,85   | 0,9    | 0,95   | 0,975  |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1   | 0,3573 | 0,2750 | 0,2059 | 0,1485 | 0,1015 | 0,0642 | 0,0358 | 0,0158 | 0,0039 | 0,0010 |
| 2   | 1,1957 | 1,0217 | 0,8616 | 0,7133 | 0,5754 | 0,4463 | 0,3250 | 0,2107 | 0,1026 | 0,0506 |
| 3   | 2,1095 | 1,8692 | 1,6416 | 1,4237 | 1,2125 | 1,0052 | 0,7978 | 0,5844 | 0,3518 | 0,2158 |
| 4   | 3,0469 | 2,7528 | 2,4701 | 2,1947 | 1,9226 | 1,6488 | 1,3665 | 1,0636 | 0,7107 | 0,4844 |
| 5   | 3,9959 | 3,6555 | 3,3251 | 2,9999 | 2,6746 | 2,3425 | 1,9938 | 1,6103 | 1,1455 | 0,8312 |

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

#### 4.2.5 Determinamos el chi cuadrado crítico (Representación Gráfica)

**Gráfico No. 25** Chi Cuadrado



Elaborado por: Sandra Jiménez

#### **4.2.6 DECISIÓN- CONCLUSIÓN**

##### **Decisión**

Como  $X^2$  calculado 0.07 es mayor que  $X^2$  obtenido 0.0039 se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ .

##### **Conclusión**

Los ineficientes procedimientos de control interno, inciden en los procesos financieros y administrativos en Cooperativa VISANDES.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- ✓ La institución no difunde el código de ética que norme el comportamiento, valores y principios de sus colaboradores; por lo que provoca una serie de inconvenientes laborales.
- ✓ La mayoría de actividades y operaciones son realizadas fuera de tiempo de su programación, por la no presencia y utilización de indicadores que midan el cumplimiento de objetivos impide conocer si se lleva a cabo en el tiempo y plazo establecido
- ✓ La cooperativa no cuenta con organigramas funcionales actualizados donde se establezca las funciones y relaciones horizontales y verticales.
- ✓ La comunicación departamental y entre sus colaboradores es deficiente por lo que es probable el incumpliendo de los controles establecidos por la administración
- ✓ Se pudo evidenciar que la cooperativa carece con un manual de procesos y procedimientos definidos y a su vez de políticas de operación y actividad tanto administrativas como financieras.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ La cooperativa debe difundir un Código de Ética y distribuir a sus colaboradores, el mismo que debe contener principios y valores para que sean aplicados por el personal y a la vez defina los requerimientos de conducta moral con la finalidad de cumplir con sus actividades, generando un mejor ambiente laboral y minimizando los riesgos.
- ✓ Hacer uso de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de cada uno de los objetivos departamentales de la Cooperativa y fomentar sistemas de información periódica, oportuna y confiable dentro de la institución de esta manera cumplir con el Plan Operativo Anual.
- ✓ Actualizar y difundir a sus colaboradores un organigrama estructural de acuerdo a la estructura vigente de la cooperativa en la cual se señale de manera clara y concisa funciones y relaciones horizontales y verticales
- ✓ Designar a un personal encargado para Evaluar, monitorear y supervisar el cumplimiento y rendimiento las actividades de control interno a sus colaboradores de manera periódica y continua a través de capacitaciones y talleres a su personal.
- ✓ Aplicar la metodología del Modelo COSO ERM. en los procesos financieros y administrativos de la cooperativa y su control interno través de las distintas actividades de control; que optimice los recursos materiales y humanos de manera eficiente y eficaz para garantizar la confiabilidad y desarrollo de los procesos organizacionales y su funcionamiento.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**Tema:** Aplicación del Coso II ERM, para ser utilizado por las áreas de la organización para la valoración de riesgos y que permita la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de COAC VISANDES.

**Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes

**Beneficiarios:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes

**Ubicación:**

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Salcedo

Parroquia: San Miguel

Dirección: Vicente Maldonado y Vicente León

Teléfono: 033700260

Gerente: Ing. Luis Rubio

**Tiempo estimado para la ejecución:**

Fecha Inicial: Abril 2014

Fecha Final: Agosto 2014

**Equipo Técnico**

Investigador: Sandra Jiménez

**Cuadro No. 30**Costo:

| Cuadro N° 30 Costos |          |                |             |
|---------------------|----------|----------------|-------------|
| Presupuesto         | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total |
| Internet Horas      | 50       | 0,75           | 37,50       |
| Memory Flash        | 1        | 20,00          | 20,00       |
| Fotografías         | 5        | 2,00           | 10,00       |
| Cd                  | 4        | 0,50           | 2,00        |
| Anillados           | 2        | 2,00           | 4,00        |
| Movilización        | 30       | 3,00           | 60,00       |
| Copias              |          |                |             |
| Encuesta            | 29       | 0,05           | 1,45        |
| Impresiones         | 300      | 0,10           | 30,00       |
| Empastado           | 1        | 10,00          | 10,00       |
| Subtotal            |          |                | 174,95      |
| 10% Imprevistos     |          |                | 17,50       |
| TOTAL               |          |                | 192,445     |

Elaborado por: Sandra Jiménez

## 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El control interno, nace de la necesidad que tienen las organizaciones a través de sus directivos, gerentes o administradores de evaluar y monitorear las actividades realizadas por sus entidades con la finalidad de salvaguardar los activos y proporcionar información financiera verídica y confiable.

En las organizaciones micro financieras los procesos juegan un papel preponderante en la eficacia y eficiencia de las actividades administrativas, de planificación y dirección; la importancia de la intermediación financiera, el alto grado de sensibilidad ante situaciones

del entorno y la responsabilidad y necesidad de proteger los fondos de sus grupos de interés hace esencial que en dichos procesos existan adecuados mecanismos de control interno que impidan la materialización de riesgos, hagan factible el mejoramiento continuo y coadyuven a la permanencia de la institución dentro del sector cooperativo financiero.

La carencia o deficiencia de control interno puede acarrear costes y efectos significativos que pueden desembocar en que los inversionistas, clientes y socios pierdan la confianza en la capacidad que tiene la cooperativa para manejar adecuadamente sus activos, pasivos y patrimonio, en los que ellos contribuyen, lo que a su vez podría por ejemplo, generar una retirada masiva de fondos o una crisis de liquidez.

Es precisamente por esta razón que a través de la concepción integral de control interno, el Método COSO II se convierte en un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos; adicionalmente, se caracteriza porque busca que el costo de la implementación del control interno vaya acorde con los beneficios que le proporciona a la entidad y amplía la visión del riesgo a eventos positivos o negativos, la localización de un nivel de tolerancia al riesgo y el manejo de estos eventos a través de un portafolio de riesgos.

Lo que se busca es que la institución financiera cooperativa, en este caso, incremente su conocimiento sobre los riesgos potenciales e inherentes de su rama de negocio desde distintos puntos de vista de modo que pueda gestionarlos a tiempo y evitar su materialización en consideración a que la gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre, riesgos y oportunidades asociadas impulsando la capacidad de la entidad para generar valor.

Ante el crecimiento del sector cooperativista pretende que se identifique de forma proactiva a los competidores y se los analice pudiendo obtener ventaja a través de la generación de valores agregados y de respuestas rápidas ante un entorno cambiante, sea previsorio y tome decisiones más acertadas y seguras, incremente su credibilidad ante inversores, socios y clientes y asegure su éxito y permanencia a través del tiempo.

Un sistema eficaz de control interno permitiría que la cooperativa esté en la capacidad de asumir riesgos previamente calculados mientras disminuyen las sorpresas financieras y se protegen de pérdidas financieras importantes, manteniendo el equilibrio entre beneficios anticipados de la reducción de riesgos y el costo de controlarlos.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, la ausencia de sistematicidad y profundidad en el análisis de control interno en algunos de los procesos que se efectúan en áreas clave de la institución, la falta de evidencia de los estudios de factibilidad, de los documentos técnicos y otros de carácter obligatorio, la remisa supervisión por parte de los directivos, , entre otros, hacen que la cooperativa sea aún más susceptible de errores e irregularidades.

Partiendo de este hecho es importante que la cooperativa efectúe una evaluación y, de ser necesario, implemente o corrija los sistemas de control interno con la finalidad de promover la efectividad y economía de las operaciones, proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido o acto ilegal, considerando que los fondos que maneja no son propios sino de terceros; cumplir leyes, normas y reglamentos gubernamentales, elaborar información financiera válida y confiable y sobre todo mejorar la calidad de los servicios y prevenir los riesgos.

Adicionalmente, si se considera el tamaño actual que tiene la cooperativa es imperiosa la necesidad de que el sistema de control interno sea oportunamente diligenciado con la finalidad de que en el futuro la organización no se enfrente a problemas que puedan estancar su crecimiento.

La aplicación del COSO II en la cooperativa pretende apoyar a la minimización de riesgos integrando eficazmente las estrategias de la gestión de riesgos en sus normas y procedimientos y mejorar el proceso de toma de decisiones acertadas garantizando que esta sea exacta, puntual y completa. El COSO II tiene carácter vinculante debido a que no actúa en la dirección por sí sola sino que involucra al personal de manera que se puedan detectar falencias y la razonabilidad en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Además, busca que los participantes identifiquen de forma espontánea los riesgos potenciales en sus procesos para que a partir de ello se pueda proponer acciones de control localizadas a través de planes de acción, normas y procedimientos específicos o sencillamente con la reestructuración del proceso de riesgo.

En tal virtud, la metodología del COSO II para la evaluación del sistema de control interno en la institución hará que ésta demuestre su capacidad para manejar y reducir los riesgos así como adecuar la gestión de riesgo de modo que se vuelva más eficiente en cumplir con su misión social de facilitar servicios financieros por largo tiempo a los sectores rurales.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 General**

Aplicar la metodología del Coso II ERM, que pueda ser utilizado por las áreas de la organización para la valoración de riesgos y permita la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de COAC VISANDES.

### **6.4.2 Específicos**

- ✓ Identificar la situación actual de la cooperativa para determinar la necesidad de un sistema de control interno.
- ✓ Valorar los procedimientos administrativos financieros para la medición del nivel riesgo
- ✓ Identificar los procesos misionales y de apoyo para identificar como se vinculan los grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- ✓ Proponer una herramienta para la valoración, seguimiento y control de los procesos administrativos financieros

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Factibilidad Legal**

En la actualidad el sector corporativo financiero se encuentra regulado por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, organo encargado de controlar, vigilar y monitorear a las Cooperativas de ahorro y credito de los segmentos 1-2-3 a nivel nacional .



### **6.5.2 Factibilidad Tecnológica**

Establecer el Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes será factible porque dispone con los recursos tecnológicos y conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades y control de las mismas.

### **6.5.3 Socio-Cultural**

En la actualidad las entidades del sector financiero deben poseer un adecuado control interno, y a la vez ir mejorando de acuerdo a las necesidades y exigencias del medio, con la debida capacitación del personal de todas las áreas que conforman la entidad.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

### **COSO**

“El Committee of Sponsoring Organizations (COSO) nació en 1985 como una iniciativa privada para evitar reportes financieros fraudulentos. Desde entonces ha sido aceptado en todo el mundo y se ha convertido en el principal marco de referencia. Su objetivo es desarrollar conocimientos en tres áreas interrelacionadas: administración de riesgos, control interno y disuasión de fraude

Fue creado por cinco asociaciones profesionales estadounidenses del sector privado:

- American Accounting Association
- American Institute of Certified Public Accountants
- Institute of Management Accountants

- Financial Executives Institute

## **COSO ERM**

En el 2004 se libera la versión COSO ERM, que resuelve una deficiencia al incluir los riesgos relacionados con la estrategia que afecta el logro de los objetivos organizacionales.” **(Lara, 2012)**

### **Control Interno**

El control interno comprende “Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos” **(Estupiñán Gaitán, 2006)**

Se deducir que el control interno es el pilar de soporte de toda entidad y la guía que encamina a que se cumplan todos los procesos de manera eficiente y eficaz y a la vez saber cómo actuar ante los riesgos que se presenten en el funcionamiento de la Institución.

## **COMPONENTES DE ERM**

**“Ambiente Interno-** Comprende el tono de la organización que influye en la conciencia de sus empleados, con relación al riesgo y establece la base para el resto de componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando estructura y disciplina

Establecimiento de objetivos.- Los objetivos de la organización se fijan en el nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para la identificación de los objetivos operacionales, de información y cumplimiento.

**Identificación de eventos-** La gerencia identifica los eventos potenciales, que, de ocurrir, podrían afectar a la organización y determina

si presentan oportunidades si, podrían afectar negativamente su capacidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

**Evaluación de riesgos.-** La evaluación de riesgos permite a la organización considerar la amplitud con la que los eventos potenciales podrían impactar en el logro de los objetivos. La gerencia evalúa estos acontecimientos desde un doble ángulo: probabilidad e impacto.

**Respuesta al riesgo.-** Una vez que la gerencia ha evaluado los riesgos importantes, debería determinar cómo hacerles frente, ya sea evitando, reduciendo, compartiendo y/o aceptando el riesgo.

**Actividades de control.-** están constituidos por políticas y procedimientos que aseguran que se lleven a cabo las respuestas de gerencia ante los riesgos. Las actividades de control se desarrollan a través de toda la organización, en todos los niveles y funciones, e incluye una gran variedad de actividades.

**Información y comunicación.-** La información se identifica, obtiene y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite a las personas llevar a cabo sus responsabilidades.

**Monitoreo.-** La gestión de los riesgos corporativos se monitorea, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes en el tiempo mediante evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.”  
**(Fonseca Luna, 2011)**






## **Flujograma**

Según **(Mejía García, 2006)** el flujograma “es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través

de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprendidas”, este método es el más adecuado para la representación de los procesos establecidos en una empresa.

### Símbolos que se usan para el diseño del flujograma

**Cuadro No. 31** Simbología flujograma

| Símbolo   | Significado  |
|---|--|
|    | <b>Límites:</b> indica el principio y el final del proceso, dentro del símbolo se escribe la palabra inicio o fin.   |
|    | <b>Acción:</b> se utiliza para representar una actividad   |
|   | <b>Inspección:</b> indica que el proceso. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad, este símbolo requiere una firma de aprobación. |
|  | <b>Decisión:</b> plantea la posibilidad de una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.   |
|  | <b>Documentación:</b> este rectángulo con la parte inferior ondulada significa que se requiere documentación para desarrollar el proceso.                                |

Fuente: (Mejía García, 2006)

### INDICADOR DE GESTION

“Un indicador de gestion es una herramienta que permite medir la gestion, o calcular el logro de objetivos sociales e institucionales.

### INDICADOR DE GESTIÓN DE PROCESOS.

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cuantitativa de los atributos de los resultados del mismo y que permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las

metas respecto al objetivo trazado por la organización.

## PROCESO

Es una cadena de valor, que supone la existencia de un conjunto de operaciones que permite la transformación de un producto o para la prestación de un servicio.”(Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2004)

### 6.7 PLAN OPERATIVO

**Cuadro No. 32** Plan Operativo

| PLAN OPERATIVO " COAC VISANDES" |                                |       |   |                              |              |             |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|---|------------------------------|--------------|-------------|
| FASE                            | ETAPAS                         | METAS | ACTIVIDADES   | RECURSOS                     | RESPONSABLE  | TIEMPO      |
| FASE 1                          | Generalidades                  | 100%  | Obtener información y reseña histórica  | Humano, Material y económico | Investigador | Agosto 2014 |
| FASE 2                          | Evaluación de riesgo           | 100%  | Elaborar una matriz de riesgo para determinar los procesos críticos de la entidad flujogramas | Humano, Material y económico | Investigador | Agosto 2014 |
| FASE 3                          | Procesos misionales y de apoyo | 100%  | Identificación de los procesos misionales y de apoyo  | Humano, Material y económico | Investigador | Agosto 2014 |
| FASE 4                          | Aplicación COSO II             | 100%  | Reestructuración de flujogramas Indicadores   | Humano, Material y económico | Investigador | Agosto 2014 |

Elaborado por: Sandra Jiménez

#### 6.7.1 FASE I

### GENERALIDADES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes (VISANDES), en su afán de contribuir con el desarrollo de la sociedad ecuatoriana, nace en el cantón Salcedo el 03 de Mayo del 2010 buscando crear una cultura empresarial en sus asociados, fomentando el desarrollo familiar y

permitiendo una mejor calidad de vida aplicando la transparencia, confianza, honestidad, democracia, compromiso social y respeto al medio ambiente valores que nos hacen mejores y competitivos.

## **MISION**

“Crear una cultura empresarial en sus asociados, fomentando el desarrollo familiar y social; permitiendo una mejor calidad de vida y orientándolos a ser mejores y competitivos.

## **VISION**

Asegurar la provisión de productos y servicios micro financieros a la población de la Provincia de Cotopaxi, llegando a las zonas que no cuentan con estos servicios, de tal manera que podamos obtener la confianza de nuestros socios para llegar a ser la principal institución micro financiera de la provincia.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

### **TRANSPARENCIA**

Actuamos con la verdad y transparencia para que todas las personas tengan conocimiento de nuestros productos y servicios financieros.

### **CONFIANZA**

Manejamos los ahorros e inversiones con la máxima prudencia, para conseguir un excelente desempeño financiero y social.

### **HONESTIDAD**

Nos respetamos y respetamos a nuestros socios porque cumplimos lo que

podemos ofrecer.

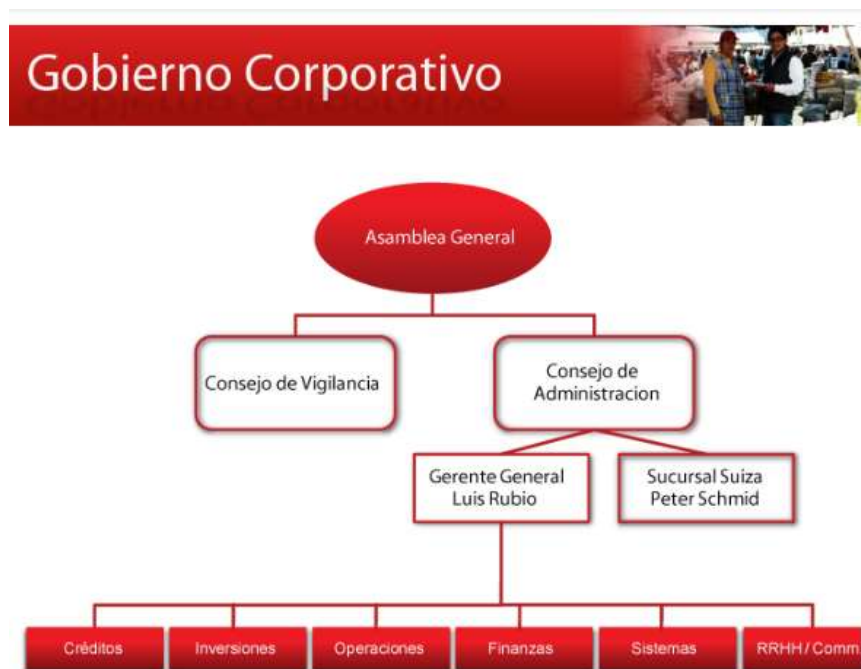
## DEMOCRACIA

Tratamos de entregar servicios financieros adecuados a las necesidades del socio y miramos por el bienestar familiar.

## COMPROMISO SOCIAL Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Creamos fuentes de empleo y desarrollamos una labor en el ámbito social, educativo, cultural. Todo ello se une a la capacidad tecnológica de nuestra organización. Trabajamos con conciencia medioambiental, disminuyendo el uso de material toxico.” **(Coac Visandes, 2010)**

**Gráfico No. 26** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: COAC VISANDES

## 6.7.2 FASE II

### EVALUACIÓN DE RIESGO

**Cuadro No. 33** Matriz de Evaluación de procesos

| Matriz de Evaluación de procesos " Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes " |  |                              |                    |                       |                                     |                           |                         |
|--|--|------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Procesos significativos de la gestión  |  | Factores de evaluación       |                    |                       |                                     |                           | ASIGNACIÓN DE PRIORIDAD |
| Nº   | Procesos   | Impacto sobre los resultados | Riesgo no auditado | Recursos involucrados | Oportunidad de mejorar el desempeño | Factibilidad de auditoría |                         |
| 1  | Concesión del crédito  | 3                            | 3                  | 4                     | 3                                   | 4                         | 17                      |
| 2  | Planificación de la Gestión de Crédito   | 3                            | 2                  | 3                     | 3                                   | 3                         | 14                      |
| 2  | Recuperación de cartera  | 3                            | 2                  | 4                     | 3                                   | 4                         | 16                      |
| 3  | Refinanciamiento   | 1                            | 2                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 8                       |
| 4  | Reestructuración   | 1                            | 1                  | 3                     | 1                                   | 2                         | 8                       |
| 5  | Apertura de cuentas  | 3                            | 2                  | 4                     | 3                                   | 3                         | 15                      |
| 6  | Desembolsos de crédito   | 2                            | 4                  | 4                     | 3                                   | 3                         | 16                      |
| 7  | Emisión de certificaciones   | 3                            | 2                  | 3                     | 2                                   | 3                         | 13                      |
| 8  | Preparación de EEFF mensual para aprobación del Gerente, Concejo Administrativo y Vigilancia | 2                            | 2                  | 3                     | 2                                   | 2                         | 11                      |
| 9  | Proceso de Compras a crédito y al contado  | 3                            | 2                  | 4                     | 3                                   | 2                         | 14                      |
| 10   | Ingreso de operaciones al sistema  | 1                            | 3                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 9                       |
| 11   | Gestión de pago/ cobro a través de causal  | 3                            | 1                  | 1                     | 2                                   | 2                         | 9                       |
| 12   | Gestión de solicitudes de viáticos   | 2                            | 3                  | 2                     | 4                                   | 3                         | 14                      |
| 13   | Gestión de fondos de caja chica  | 2                            | 1                  | 2                     | 1                                   | 1                         | 7                       |
| 14   | Conciliaciones bancarias   | 1                            | 2                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 8                       |
| 15   | Gestión de pérdidas o ganancias en un periodo  | 1                            | 1                  | 3                     | 1                                   | 2                         | 8                       |
| 16   | Registro de inversiones efectuadas por la cooperativa  | 3                            | 1                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 9                       |
| 17   | Registro de amortización de gastos de efectivo o anticipados                                 | 2                            | 2                  | 1                     | 2                                   | 2                         | 9                       |
| 18   | Depreciación de activos fijos  | 2                            | 1                  | 1                     | 2                                   | 1                         | 7                       |
| 19   | Declaración de impuestos   | 2                            | 1                  | 2                     | 1                                   | 1                         | 7                       |
| 20   | Cancelaciones de obligaciones IESS   | 1                            | 1                  | 1                     | 2                                   | 1                         | 1                       |
| 21   | Pago Roles de Pago   | 1                            | 2                  | 1                     | 3                                   | 1                         | 2                       |
| 22   | Seguimiento créditos IN-SITU   | 3                            | 3                  | 3                     | 4                                   | 3                         | 16                      |
| 23   | Seguimiento ROII (Reporte de Operaciones Inusuales e Injustificadas)                         | 2                            | 1                  | 3                     | 2                                   | 1                         | 9                       |
| 24   | Revisión de providencias judiciales  | 3                            | 2                  | 4                     | 4                                   | 3                         | 16                      |
| 25   | Reporte de transacciones que supere el umbral  | 1                            | 2                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 8                       |
| 26   | Perfil del cliente   | 1                            | 1                  | 2                     | 1                                   | 2                         | 7                       |
| 27   | Lista negra del CONSEP (Consejo de Sustancias Estupefacientes y psicotrópicas)               | 3                            | 1                  | 3                     | 1                                   | 2                         | 10                      |

Elaborado por: Sandra Jiménez

Fuente: CoacVisandes



El cuadro anterior presenta una Matriz de Evaluación de procesos, para su comprensión se detalla la forma de evaluación donde:

**“Impacto sobre los resultados:**

- 1 Impacto bajo
- 2-3 impacto moderado
- 4-5 impacto alto

**Riesgo de no Auditarlo**

- 1 riesgo bajo
- 2-3 riesgo moderado
- 4-5 riesgo alto

**Cantidad de recursos involucrados**

- 1 pocos recursos
- 2-3 cantidad moderada de recursos
- 4-5 alto consumo de recursos

**Oportunidad de mejorar el desempeño**

- 1 poca oportunidad
- 2-3 oportunidad moderada
- 4-5 oportunidad de mejorar el desempeño

**Factibilidad de auditoría**

- 1 poca factibilidad de auditoría
- 2-3 factibilidad moderada
- 4-5 alta factibilidad **“(Maldonado E., 2011)”**

**Cuadro No. 34 Matriz de Riesgos**

| N° | Procesos                               | Impacto |   |   | Probabilidad |   |   | NIVELES DE RIESGO | CAUSAS  | CONSIDERACIONES     | RESPONSABLE                 |
|----|--|---------|---|---|--------------|---|---|-------------------|---|---------------------|-----------------------------|
|    |  | A       | M | B | A            | M | B |                   |   |                     |                             |
| 1  | Concesión de crédito                   | x       |   |   | x            |   |   | Alto              | Rotación de personal, no existe una adecuada inducción de los productos y servicios; a pesar que el personal esté capacitado  | Minimizar el riesgo | Departamento de crédito     |
| 2  | Planificación de la Gestión de Crédito |         | X |   |              | X |   | Medio             | La evidencia documentada de las gestiones no tiene una previa valoración de las zonas a visitar para una gestión efectiva de morosidad, promoción y verificación de datos | Minimizar el riesgo | Departamento de crédito     |
| 3  | Recuperación de cartera                | X       |   |   | X            |   |   | Alto              | Deficiente análisis en la concesión de crédito  | Minimizar el riesgo | Departamento de crédito     |
| 4  | Apertura de cuentas                    |         | X |   |              | X |   | Medio             | Inadecuada recolección de información sobre el socio  | Minimizar el riesgo | Departamento de captaciones |
| 5  | Desembolso de créditos                 | X       |   |   | X            |   |   | Alto              | Revisión poco efectiva de las garantías de crédito en documentos valorados como pagares y minutas de hipoteca   | Minimizar el riesgo | Departamento de captaciones |
| 6  | Emisión de certificaciones             |         | X |   |              | X |   | Medio             | Entregar información de crédito y cuentas a personas que no son titulares   | Minimizar el riesgo | departamento de operaciones |

|    |   |   |   |  |   |   |  |       |   |                     |                              |
|----|---|---|---|--|---|---|--|-------|---|---------------------|------------------------------|
| 7  | Proceso de compras a crédito y al contado |   | x |  |   | x |  | Medio | No se efectúa un análisis de proveedores para efectuar compras de suministros y equipos   | Minimizar el riesgo | Departamento de Contabilidad |
| 8  | Gestión de solicitud de viáticos          | X |   |  | X |   |  | Alto  | La solicitud se efectúa de manera verbal, sin entregar soportes físicos   | Minimizar el riesgo | Departamento de Contabilidad |
| 9  | Seguimientos de créditos in-situ          | X |   |  | X |   |  | Alto  | No efectúa seguimiento de las operaciones concedidas, es realizado por el Departamento de Cumplimiento de una muestra de la totalidad de operaciones. | Minimizar el riesgo | Departamento de Cumplimiento |
| 10 | Revisión de providencias judiciales       | X |   |  | X |   |  | Alto  | Se realiza una revisión posterior a la concesión del crédito del aspecto legal de los socios.   | Minimizar el riesgo | Departamento de Cumplimiento |

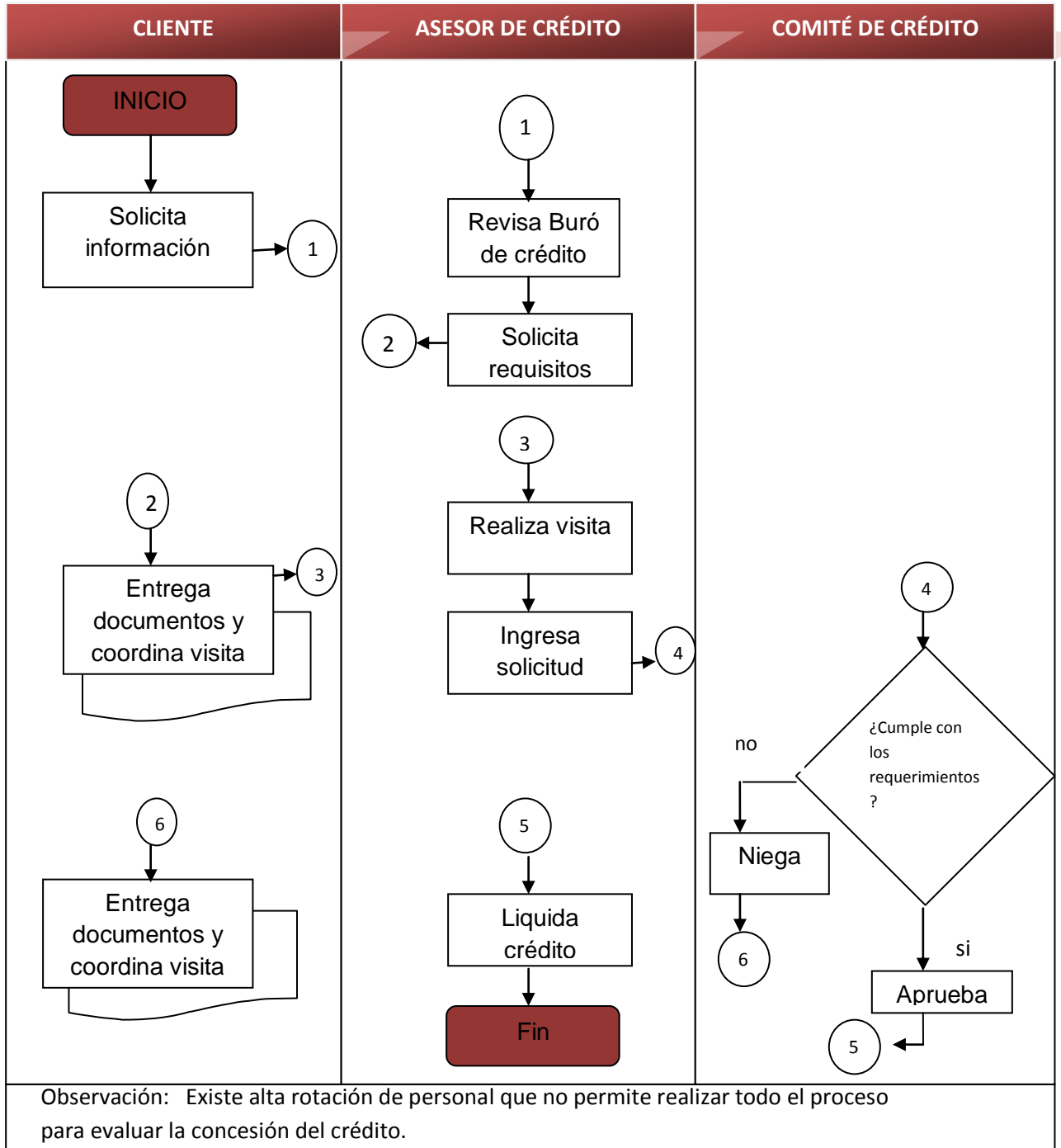
Elaborado por: Sandra Jiménez

## FLUJOGRAMAS OBSEVADOS

### Diagrama de Flujo No. 1

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Concesión de crédito

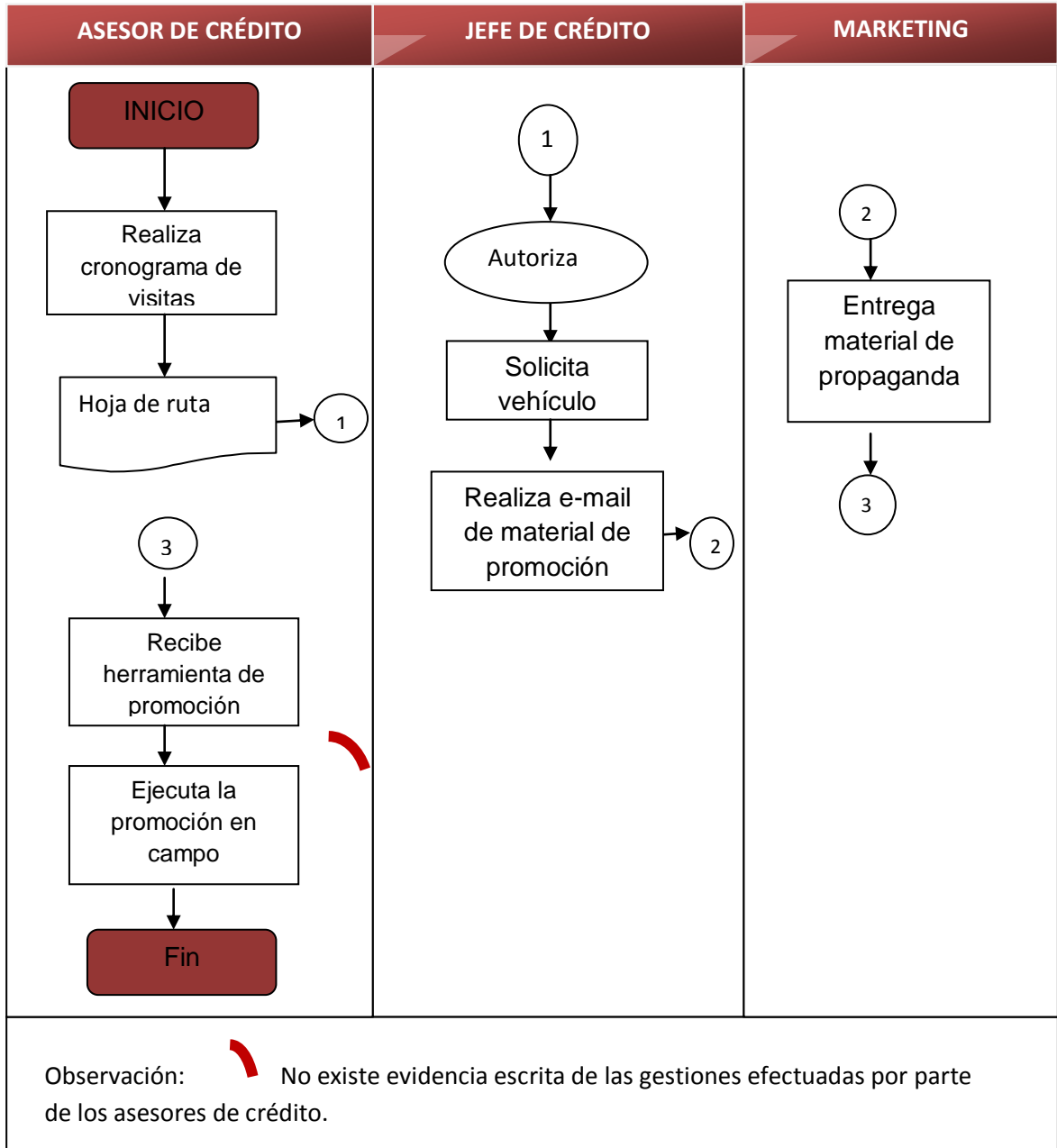


Elaborado por: Sandra Jiménez

## Diagrama de Flujo No. 2

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

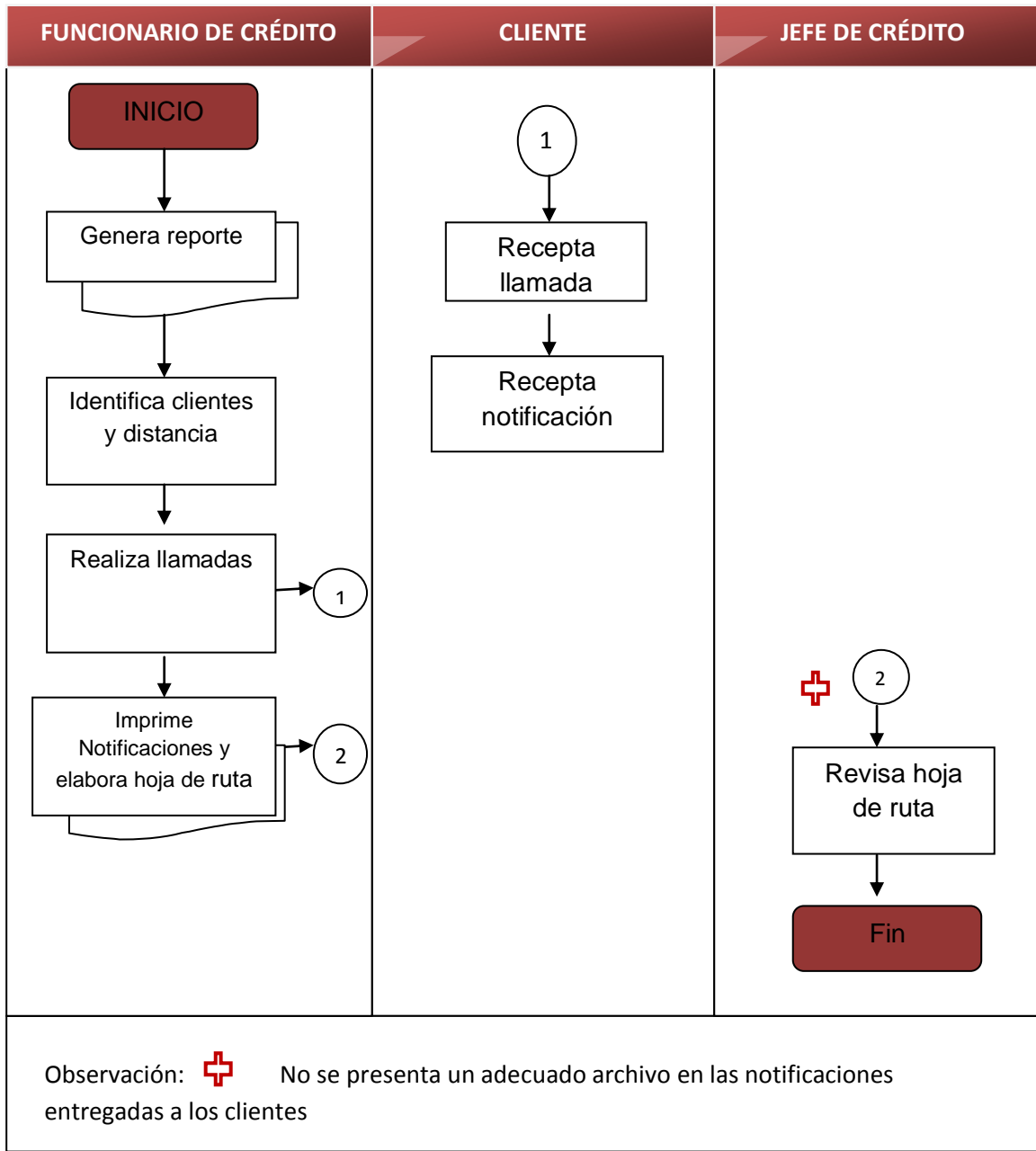
Proceso: Planificación de la gestión de crédito



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 3**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

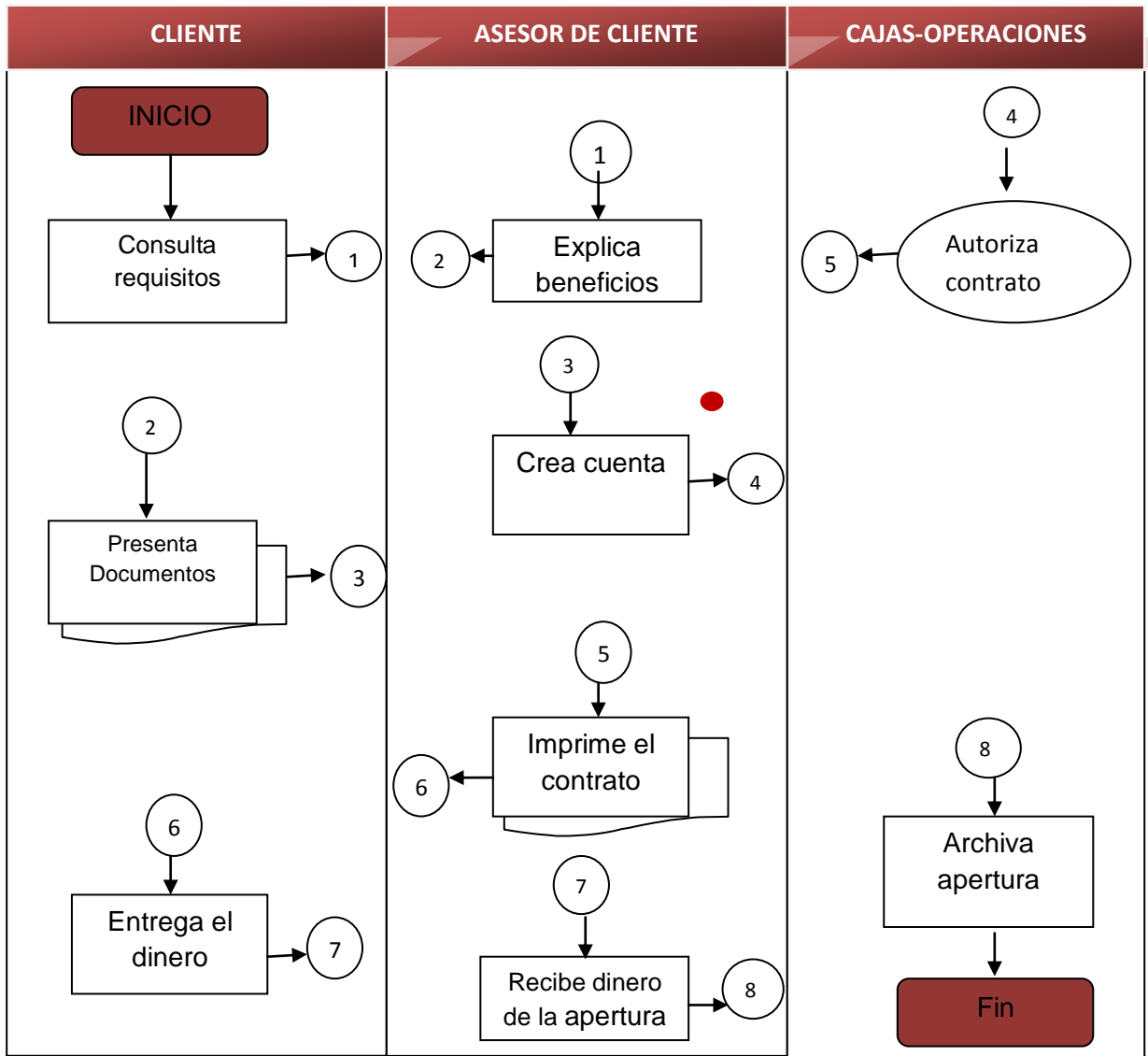
Proceso: Recuperación de cartera



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 4**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

Proceso: Apertura de cuentas



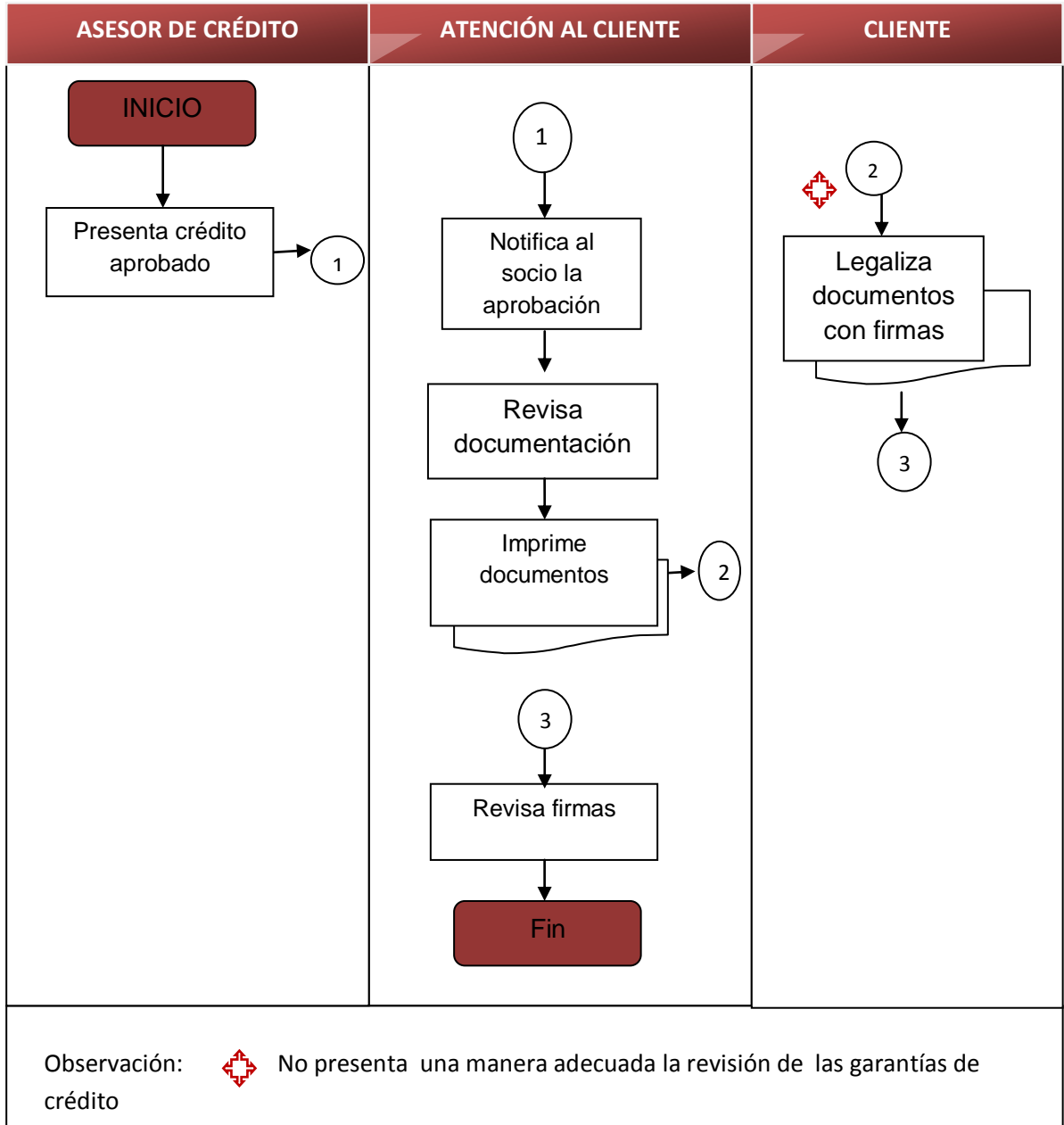
Observación: ● No se mantiene una correcta recolección de datos por parte del funcionario de atención al cliente.

Elaborado por: Sandra Jiménez

## Diagrama de Flujo No. 5

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Desembolso de crédito

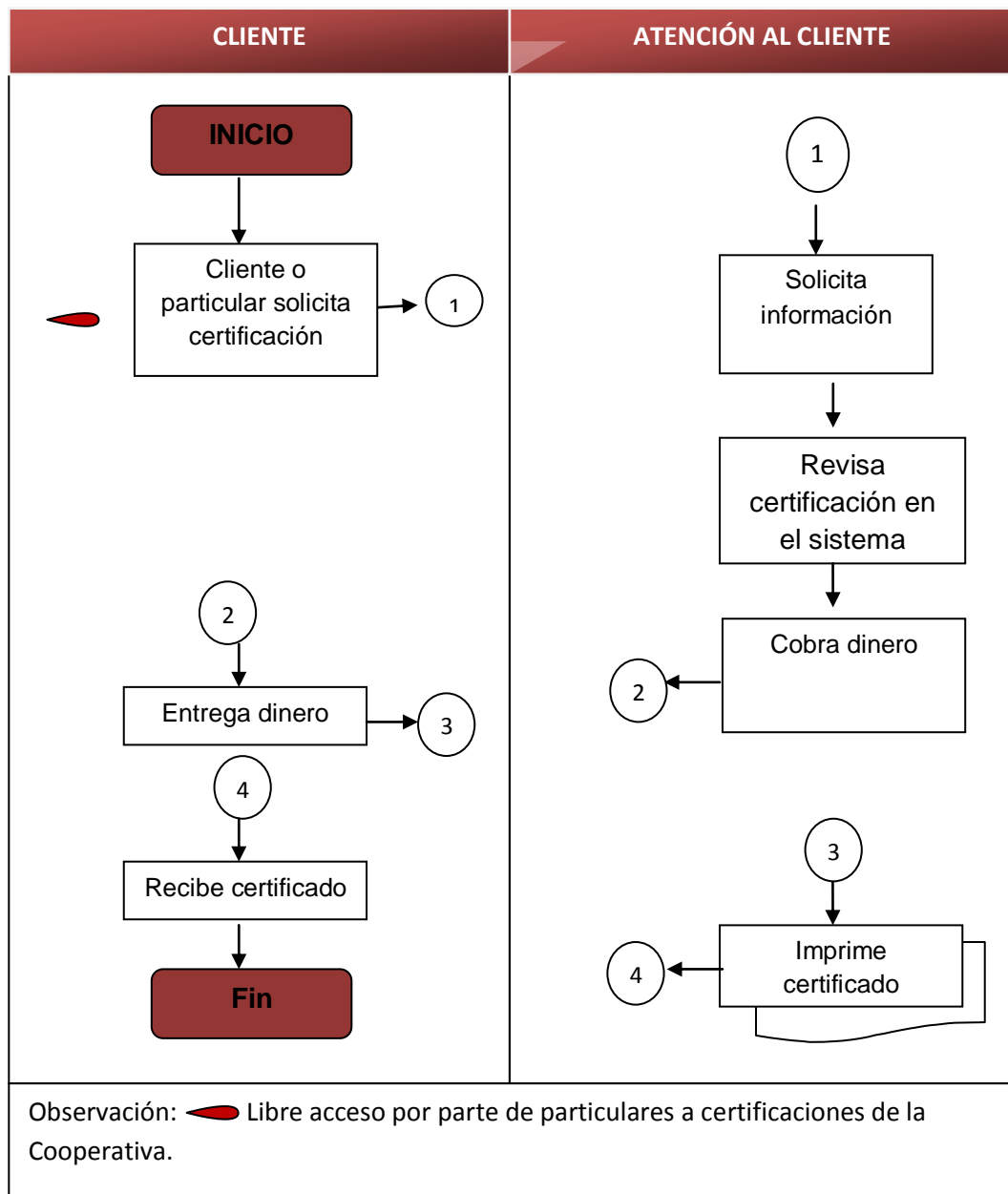


Elaborado por: Sandra Jiménez



**Diagrama de Flujo No. 6**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

Proceso: Emisión de certificados

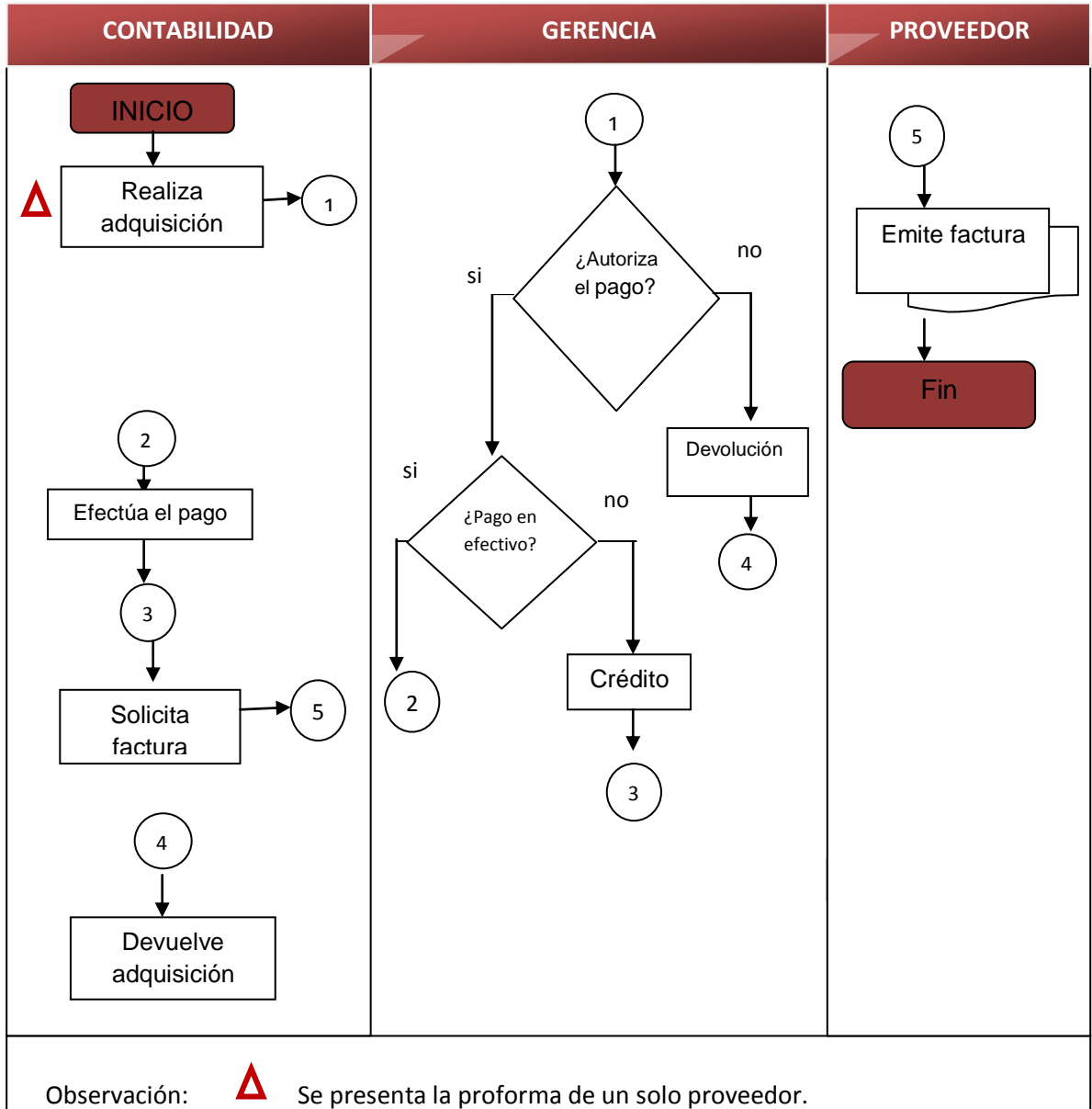


Elaborado por: Sandra Jiménez

## Diagrama de Flujo No. 7

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Compra a crédito y al contado

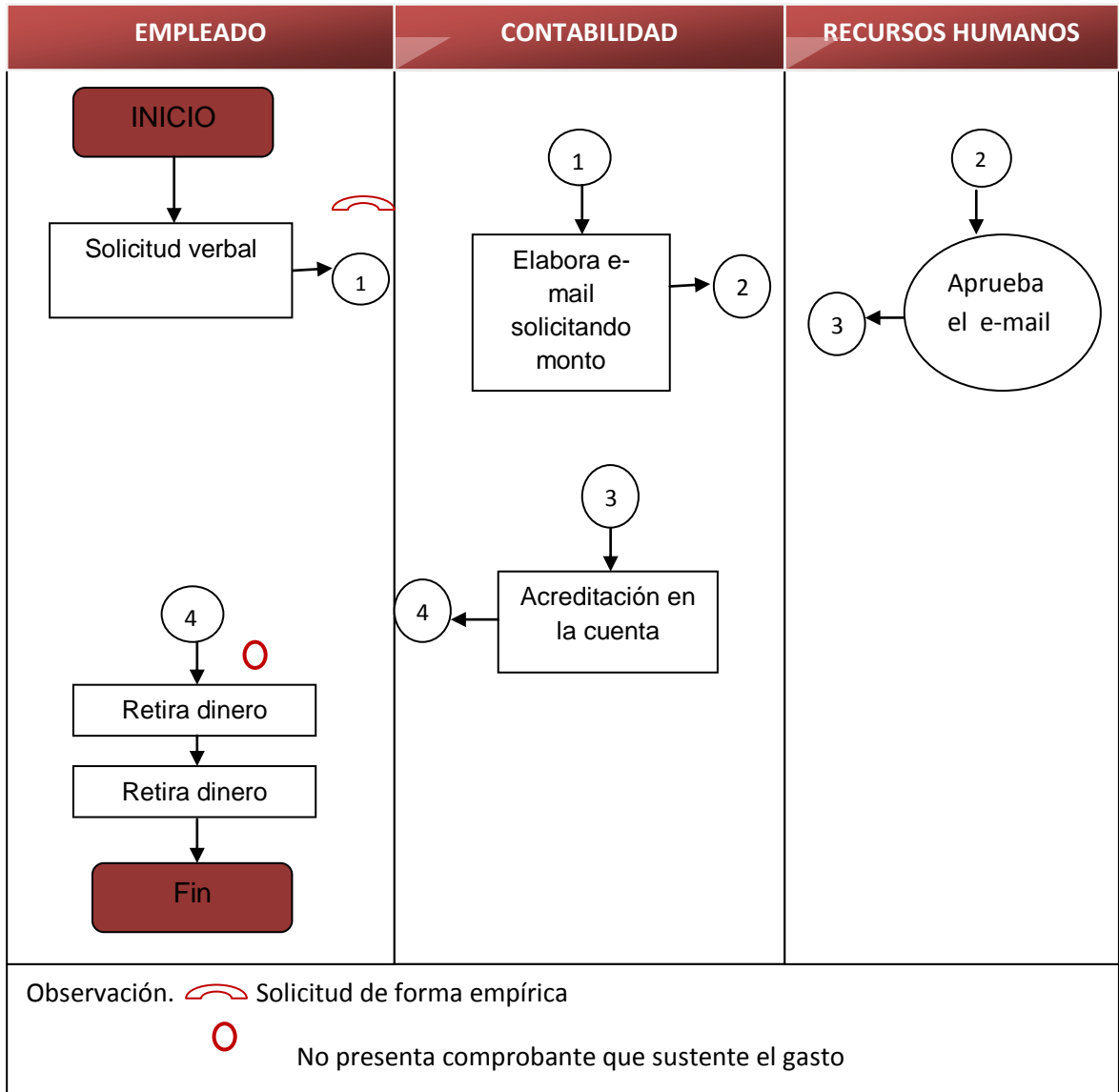


Elaborado por: Sandra Jiménez

### Diagrama de Flujo No. 8

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

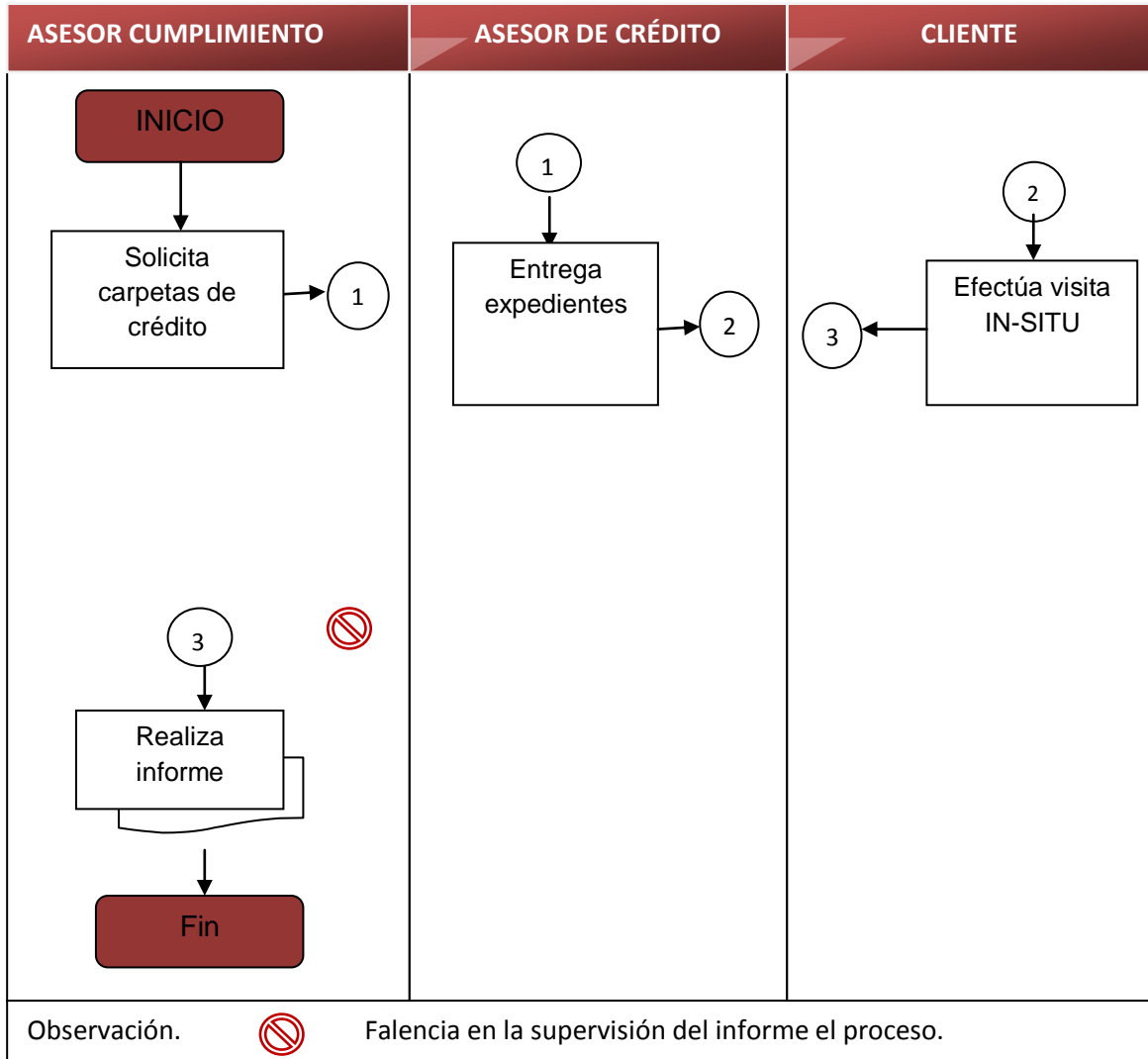
Proceso: Gestión de viáticos



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 9**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

Proceso: Seguimiento de crédito IN-SITU

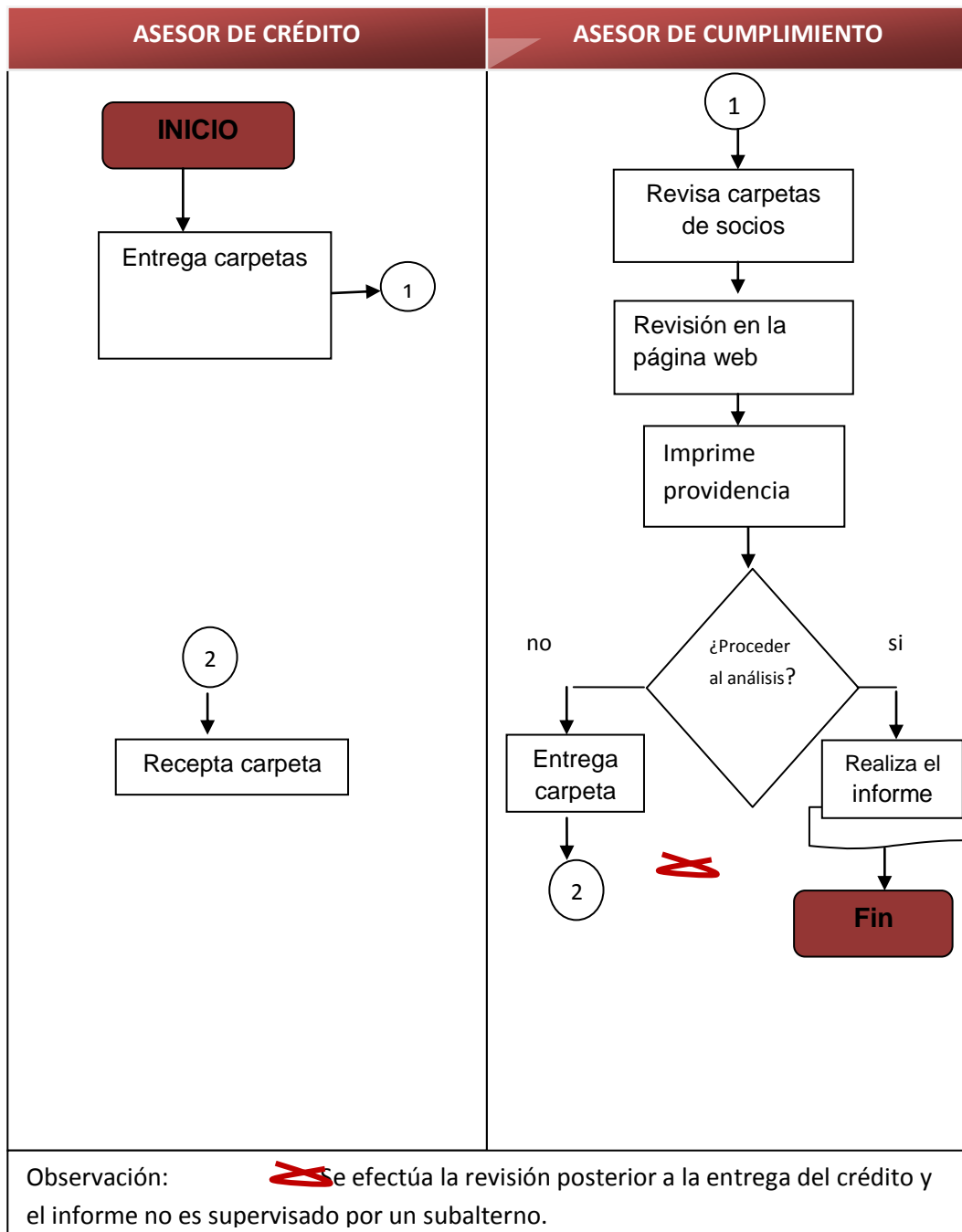


Elaborado por: Sandra Jiménez

## Diagrama de Flujo No. 10

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Revisión de providencias judiciales



Elaborado por: Sandra Jiménez

### 6.7.3 FASE III

#### PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO

Gráfico No. 27 MAPA DE PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO



Fuente: Cooperativa VISANDES  
Elaborado por: Sandra Jiménez

La cooperativa de ahorro y crédito VISANDES, asegura la provisión de productos y servicios de inclusión financiera rural en la provincia de Cotopaxi, visitando zonas lejanas donde no llegan las instituciones tradicionales del sistema financiero nacional.

Por ello fomenta el desarrollo familiar social mediante el equipo de negocios quienes realizan captaciones, colocaciones y servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas más necesitadas. Pero el área de crédito y captaciones no funcionaría sin el apoyo de los

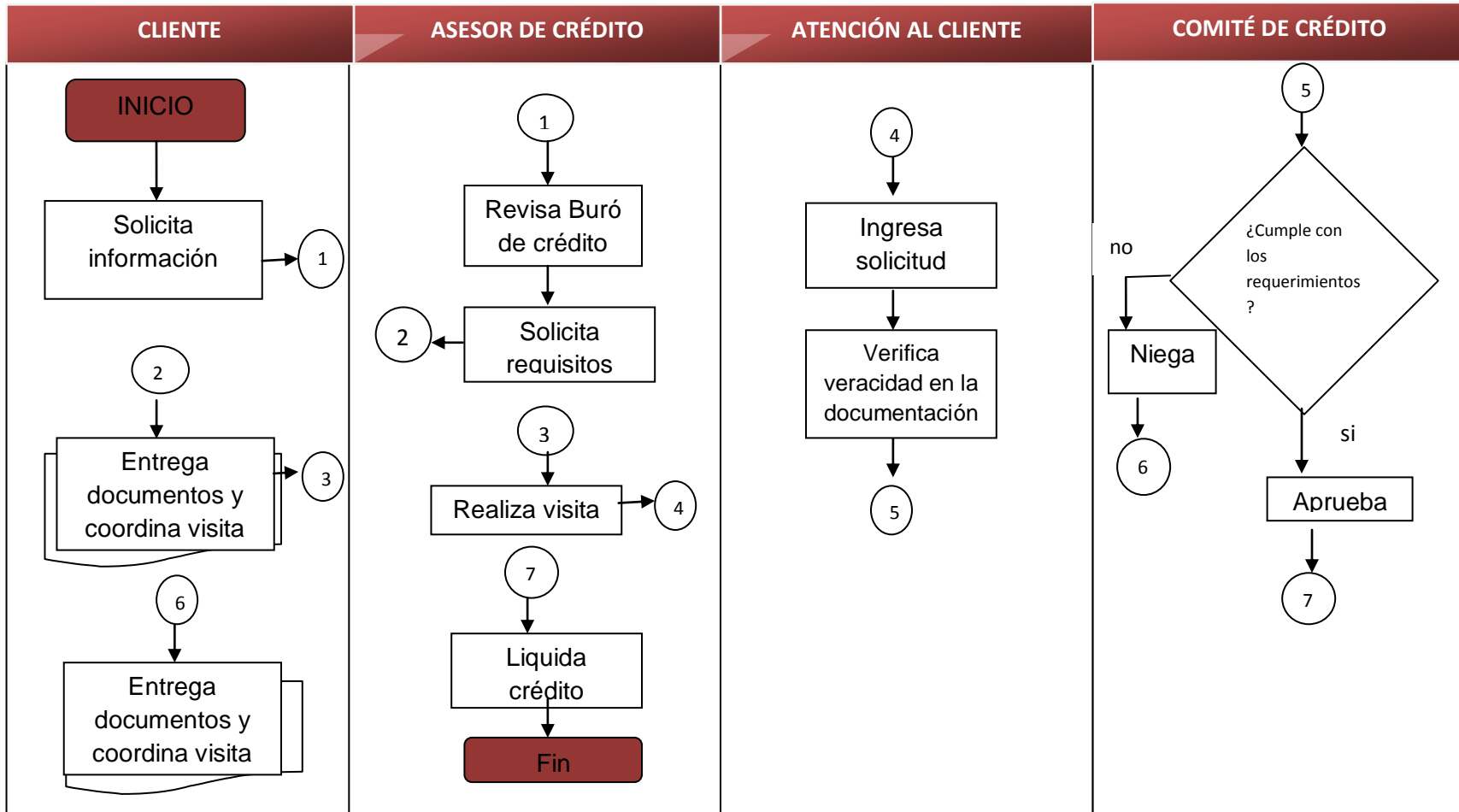
departamentos como:

- Marketing que se encarga de las promociones, publicidad y propaganda.
- Operaciones que da soporte en el manejo de efectivo, cuadros de caja, la transaccionalidad, custodia de garantías, etc.
- Contabilidad que maneja los pagos y cobros, como mantiene las cuentas cuadradas y la información al día para el organismo de control.
- Sistemas es el departamento que proporciona la reportería al día de la cooperativa, soportando además falencias tecnológicas, de internet, software, fibra óptica, telefonía, red y otros relacionados.
- Cumplimiento apoya con el seguimiento de las actividades del activo y pasivo con el objeto de minimizar factores de riesgo en todo cuanto se involucre la administración e intermediación financiera, adicionalmente envía estructuras a nuestro ente de control.

### 6.7.4 FASE IV

## Diagrama de Flujo No. 11 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Concesión de crédito



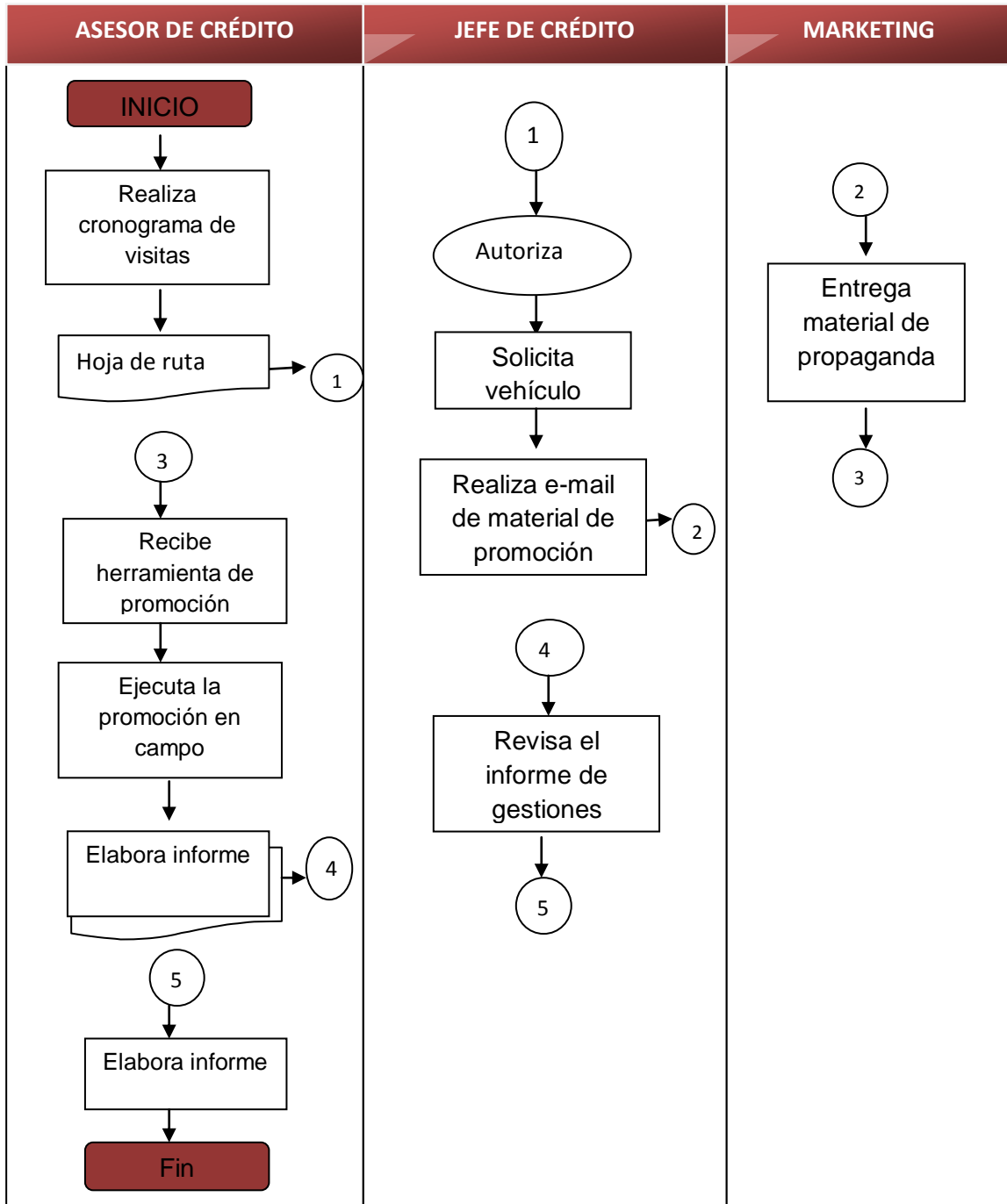
Elaborado por: Sandra Jiménez



## Diagrama de Flujo No. 12

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Planificación de la gestión de crédito

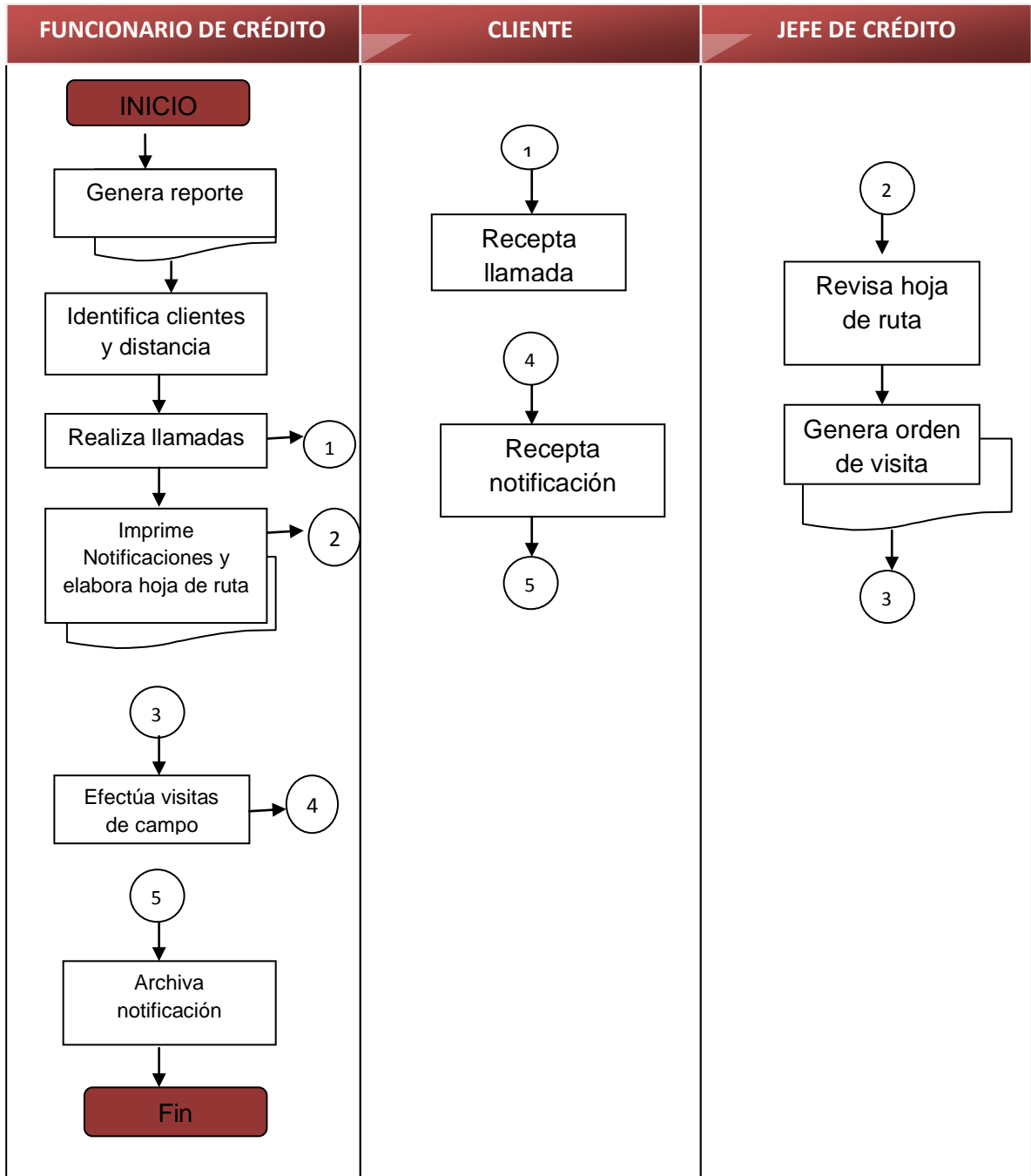


Elaborado por: Sandra Jiménez

### Diagrama de Flujo No. 13

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Recuperación de cartera

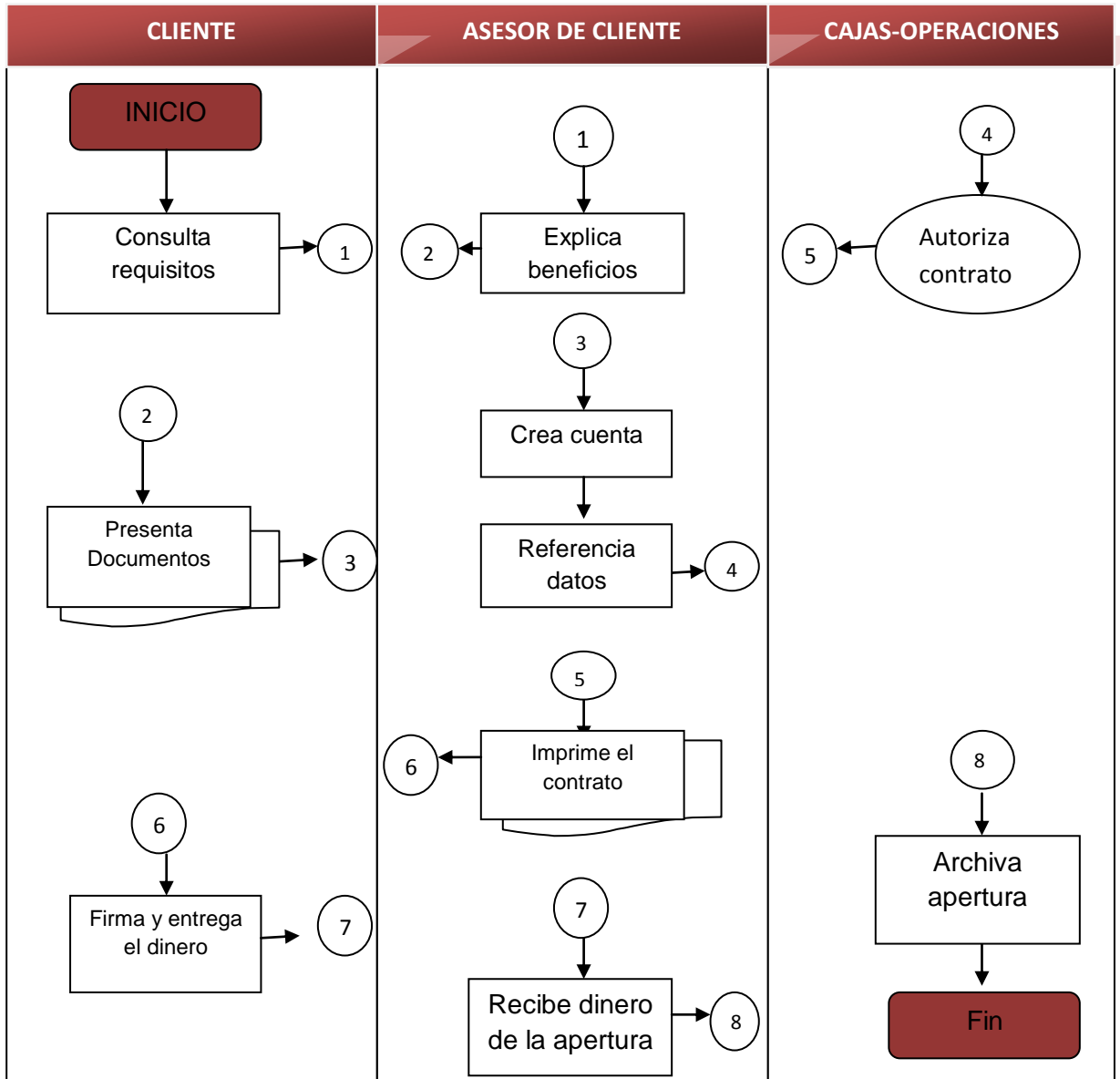


Elaborado por: Sandra Jiménez

### Diagrama de Flujo No. 14

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

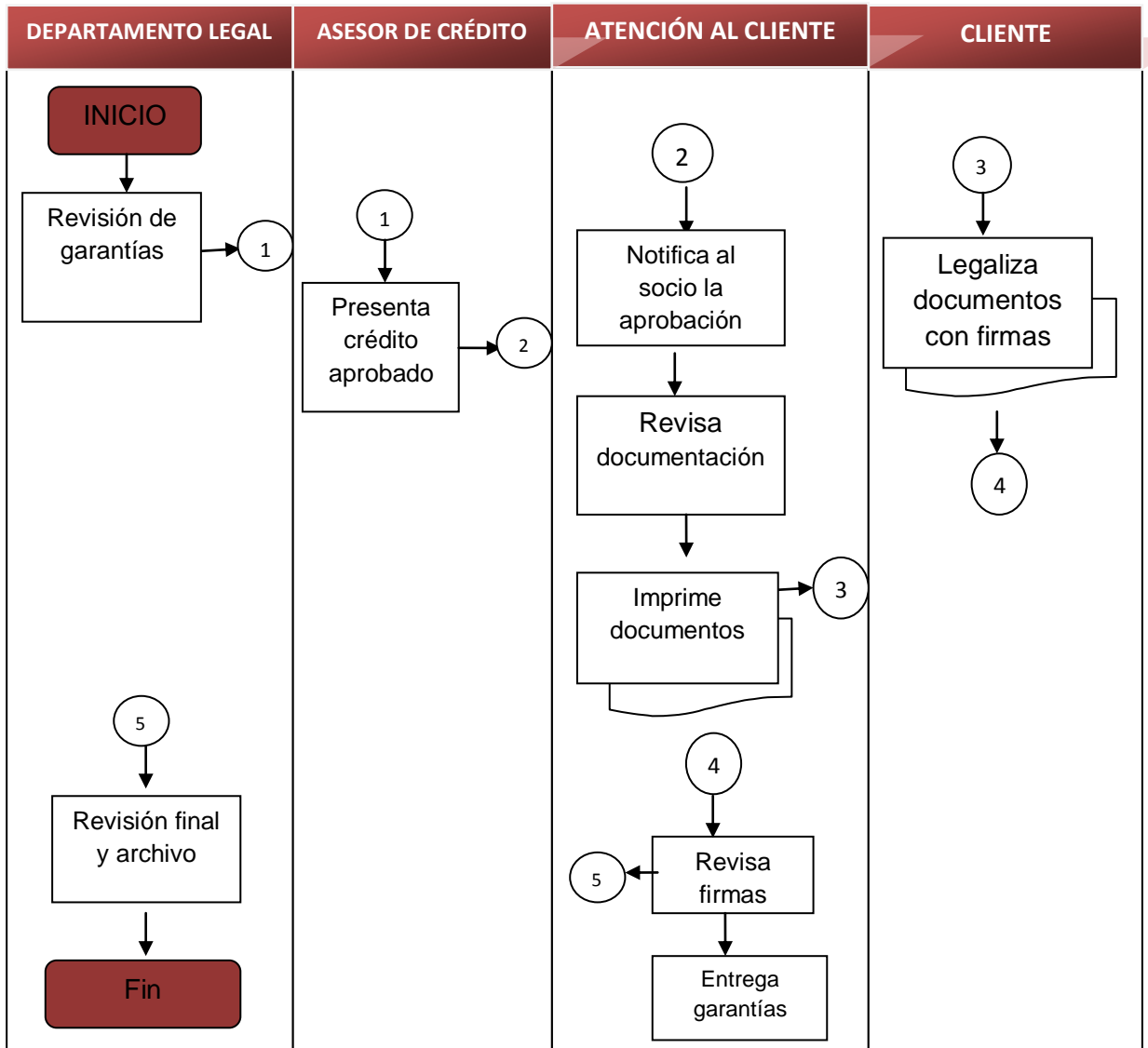
Proceso: Apertura de cuentas



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 15**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

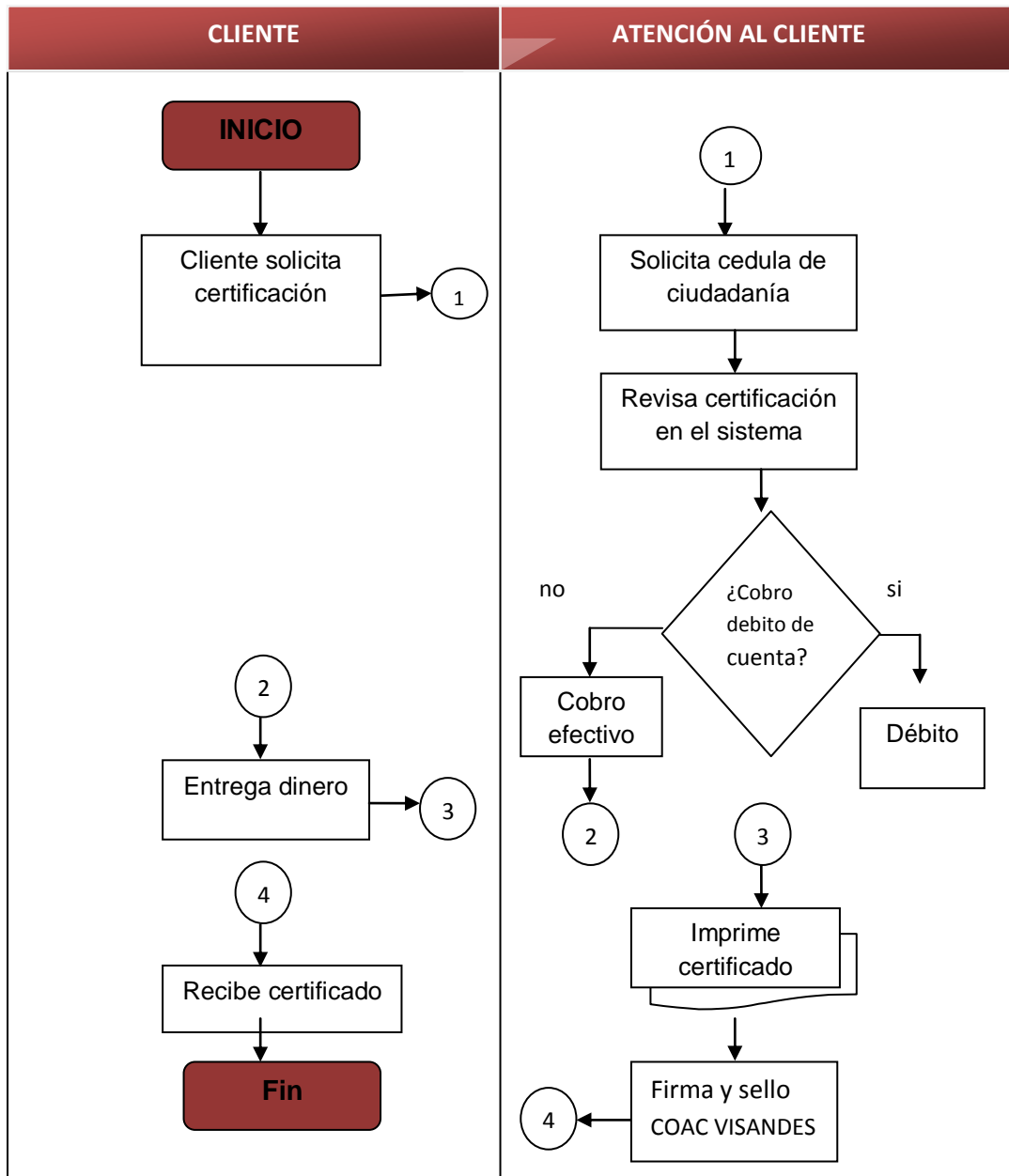
Proceso: Desembolso de crédito



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 16**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

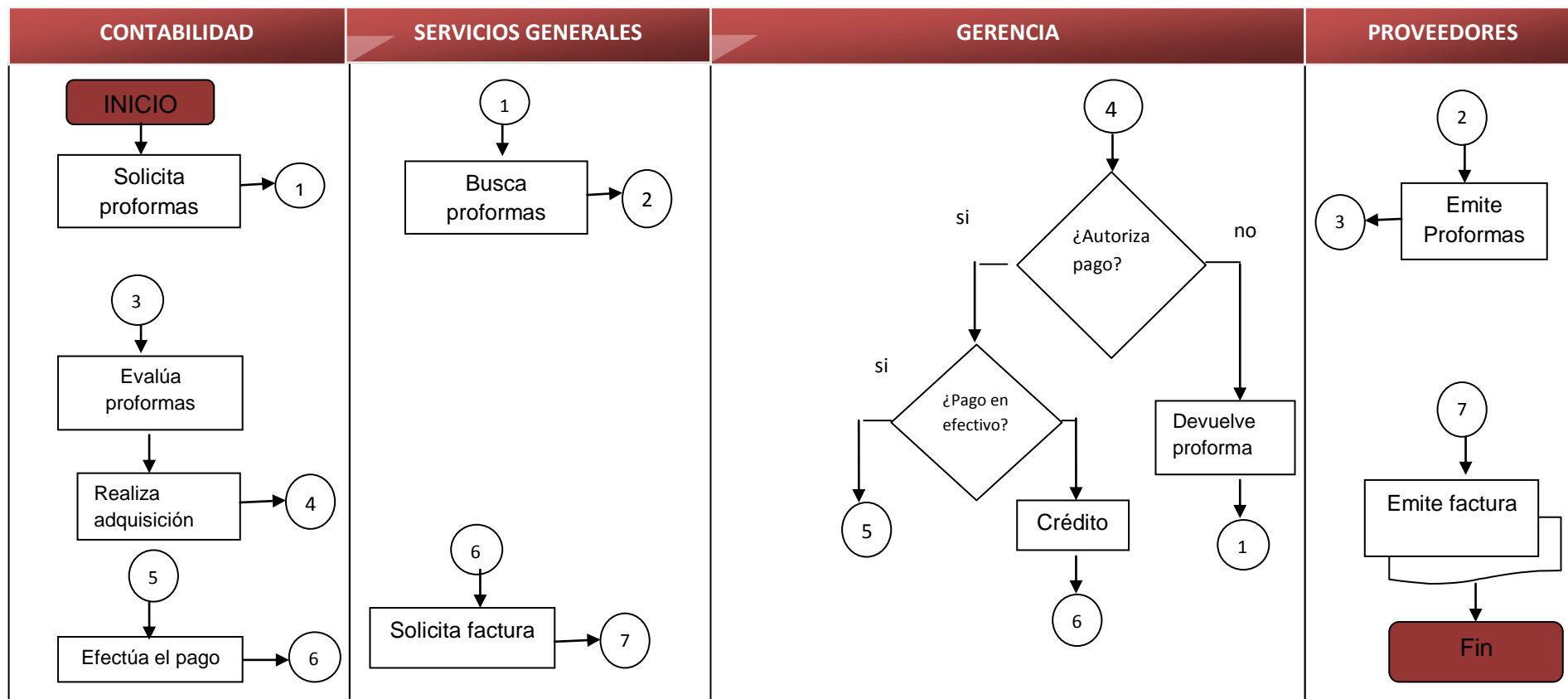
Proceso: Emisión de certificados



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 17**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

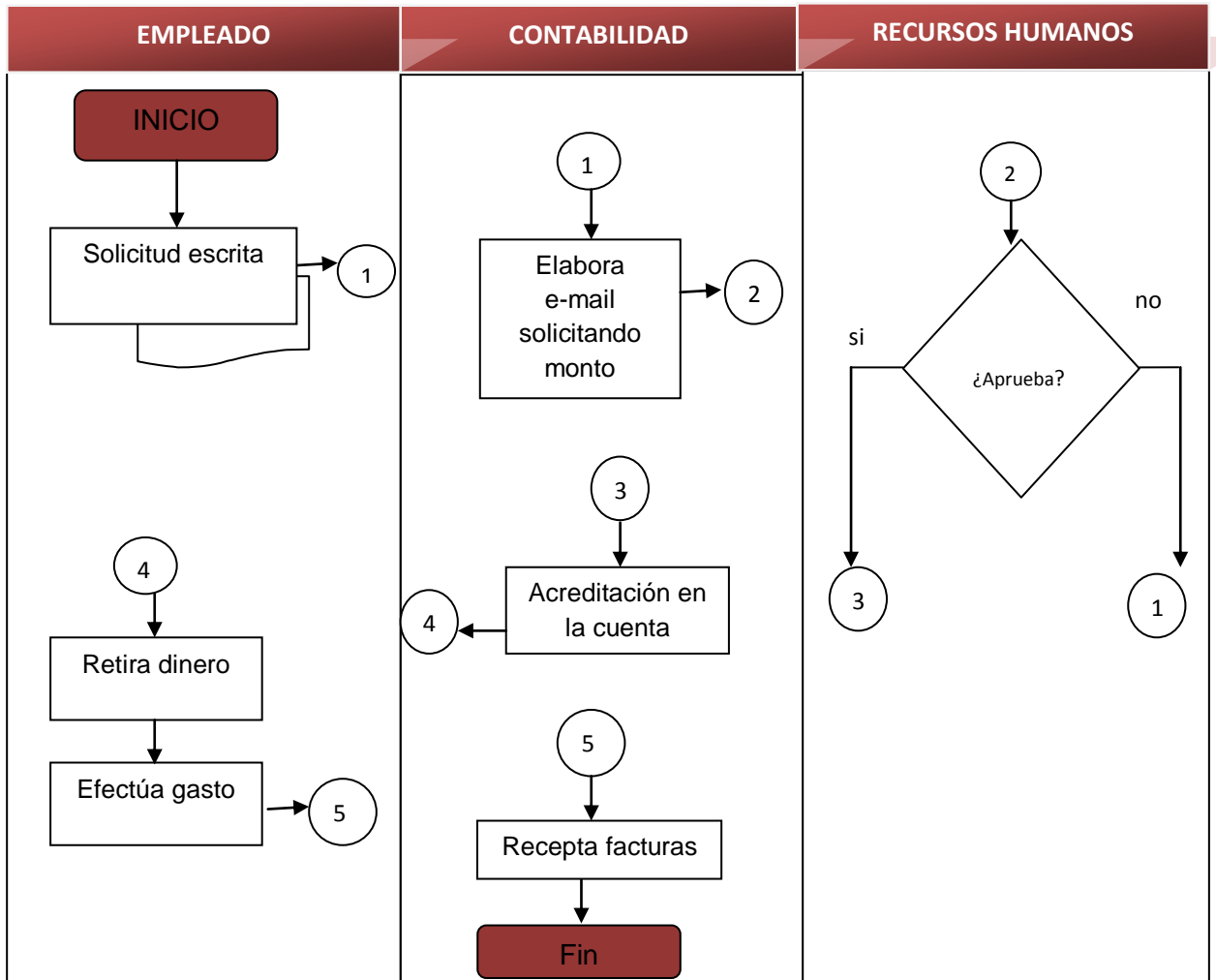
Proceso: Compra a crédito y al contado



Elaborado por: Sandra Jiménez

**Diagrama de Flujo No. 18**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES**

Proceso: Gestión de viáticos

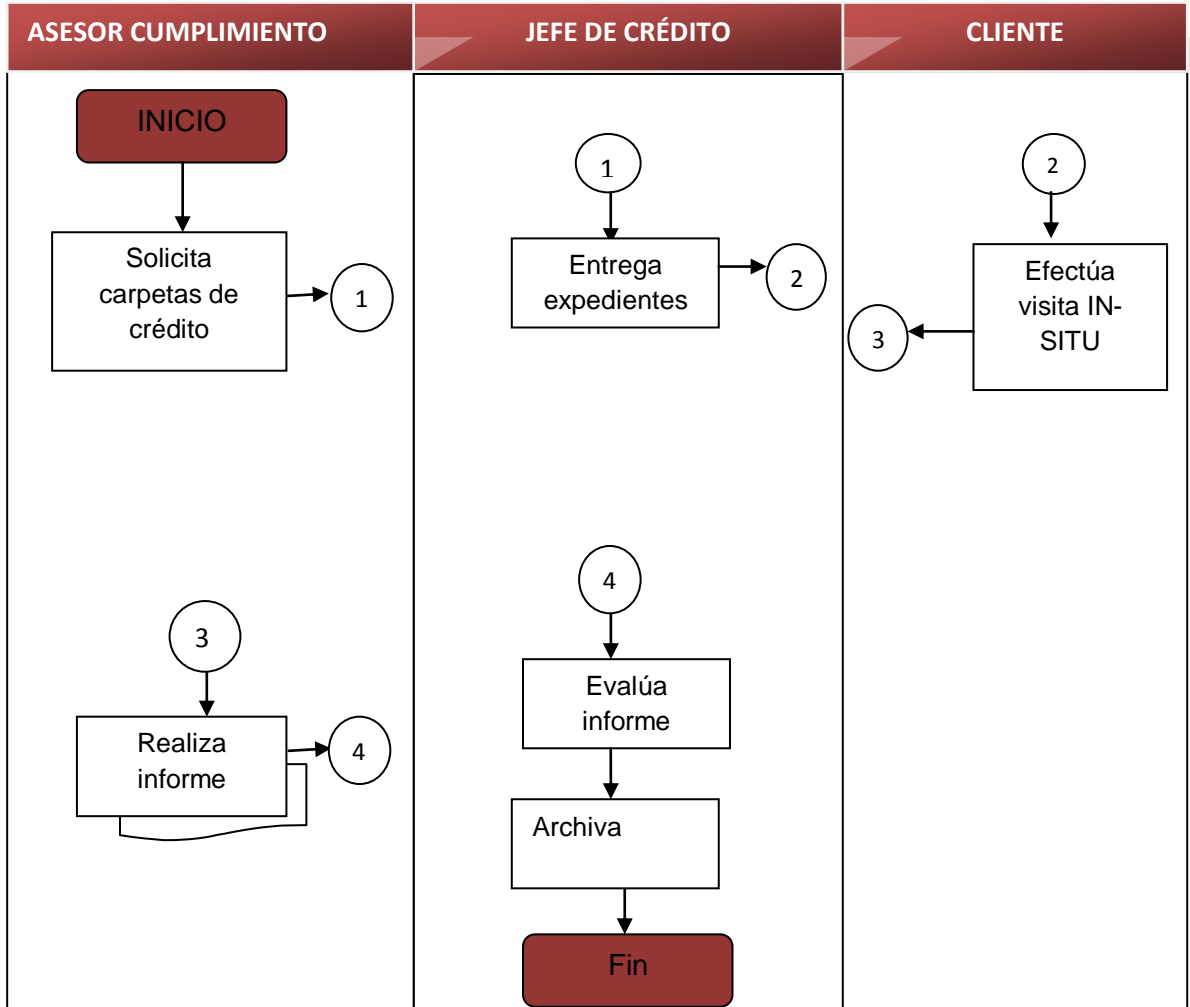


Elaborado por: Sandra Jiménez

### Diagrama de Flujo No. 19

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES

Proceso: Seguimiento de crédito IN-SITU

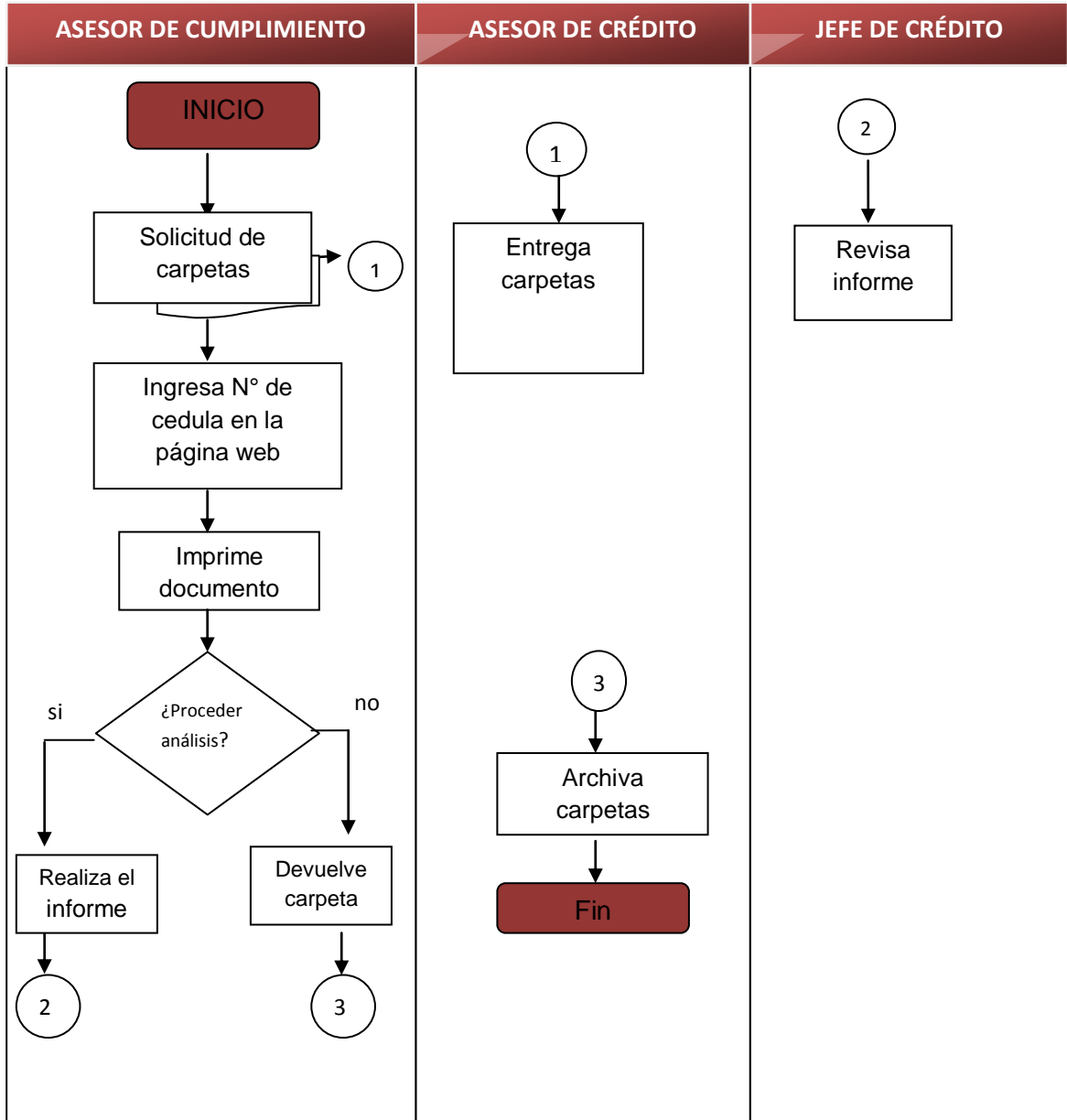


Elaborado por: Sandra Jiménez



## Diagrama de Flujo No. 20

Proceso: Revisión de providencias judiciales



Elaborado por: Sandra Jiménez

## INDICADORES DE GESTIÓN:

### ROTACIÓN PERSONAL DE CRÉDITO

$$\text{Rotación de personal de crédito} = \frac{\text{Total de trabajadores retirados}}{\text{personal de crédito ideal}}$$

$$\text{Rotación de personal de crédito} = \frac{20}{7}$$

$$\text{Rotación de personal de crédito} = 2.86$$

$$\text{Rotación de personal de crédito} = 3$$

**Análisis:** Se puede establecer que existe una alta rotación de asesores de crédito por una cartera total asignada, rotando tres veces por semestre, se establece un asesor por cada zona en este caso la institución cuenta con siete zonas.

### PROMOCIONES EFECTUADAS

$$\text{Promociones eficientes} = \frac{\text{Nº clientes captados}}{\text{Nº clientes potenciales en una zona}} * 100\%$$

$$\text{Promociones eficientes} = \frac{590}{1800} * 100\%$$

$$\text{Promociones eficientes} = 33\%$$

**Análisis:** Se puede identificar que existe un bajo nivel de promoción; al contar con un mercado potencial identificado de 1800 clientes tan solo se ha promocionado de manera efectiva un 33%.

## MOROSIDAD

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total de la cartera}} * 100\%$$

$$\text{Morosidad} = \frac{130288.32}{2663314.45} * 100\%$$

$$\text{Morosidad} = 4.9\%$$

**Análisis:** Se presenta una elevación moderada de morosidad del 4.90%; acuerdo a las políticas establecidas en el departamento de crédito la morosidad en la cartera total no podrá exceder del 3%.

## CUENTAS DE AHORRO REFERENCIADAS

$$\text{Cuentas referenciadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ cuentas referenciadas}}{\text{N}^\circ \text{ cuentas aperturadas}} * 100\%$$

$$\text{Cuentas referenciadas} = \frac{212}{352} * 100\%$$

$$\text{Cuentas referenciadas} = 60\%$$

**Análisis:** Se ha podido verificar que solo el 60% de las cuentas de ahorro aperturadas cuentan con las referencias respectivas de la información entregada por parte del socio.

## GARANTIAS DE CRÉDITO

$$\text{Garantías receptadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ garantías de crédito}}{\text{Total de garantías}} * 100\%$$

$$\text{Garantías receptadas} = \frac{160}{200} * 100\%$$

$$\text{Garantías receptadas} = 80\%$$

**Análisis:** Se cuenta con un archivo del 80% de las garantías de crédito; cuando la totalidad de garantías otorgadas deben ser archivadas en bóveda de una manera adecuada.

## CERTIFICADOS ENTREGADOS AL TITULAR DE LA CUENTA

$$\text{Certificados entregados a los socios} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de certificados entregados al titular}}{\text{Total de certificaciones}} * 100\%$$

$$\text{Certificados entregados a los socios} = \frac{48}{72} * 100\%$$

$$\text{Certificados entregados a los socios} = 66\%$$

**Análisis:** Se puede evidenciar que el 34% de los certificados emitidos no se han entregado al titular de la cuenta representando un alto riesgo para la institución por cuanto constituyen una violación al sigilo bancario

## PROFORMAS SOLICITADAS DE MANERA ANUAL

$$\text{Proformas de compras} = \frac{\text{N}^\circ \text{ proformas solicitadas}}{\text{N}^\circ \text{ compras efectuadas}} * 100\%$$

$$\text{Proformas de compras} = \frac{10}{49} * 100\%$$

$$\text{Proformas de compras} = 20\%$$

### Análisis:

Se puede comprobar que tan solo el 20% de las compras totales en el semestre del presente año tiene adjunto un sistemas de proformas para evaluar la mejor opción.

## GESTIÓN DE VIÁTICOS

$$\text{Viáticos deducibles} = \frac{\text{Facturas de viáticos}}{\text{Total solicitudes de viáticos}} * 100\%$$

$$\text{Viáticos deducibles} = \frac{24}{60} * 100\%$$

$$\text{Viáticos deducibles} = 40\%$$

### Análisis:

Se puede deducir que tan solo el 40% de las solictudes de viaticos por parte del personal de la cooperativa sustenta dicho gasto con factura.

## SEGUIMIENTO CRÉDITO IN-SITU

$$\text{Seguimiento crédito IN-SITU} = \frac{\text{Créditos verificados}}{\text{Nº de créditos seleccionados}} * 100\%$$

$$\text{Seguimiento crédito IN-SITU} = \frac{73}{120} * 100\%$$

$$\text{Seguimiento crédito IN-SITU} = 60\%$$

### Análisis:

Realizadas las visitas para el cumplimiento y veracidad de los créditos, se constata que el 40% de los créditos otorgados no cumplen veracidad ni con el destino del crédito.

## PROVIDENCIAS JUDICIALES

$$\text{Providencias judiciales} = \frac{\text{Socios detectados con providencias}}{\text{Total de socios}} * 100\%$$

$$\text{Providencias judiciales} = \frac{4}{2500} * 100\%$$

$$\text{Providencias judiciales} = 0.16\% \text{ socios}$$

### Análisis:

El porcentaje de clientes detectados en el cruce de información de las providencias judiciales de Cotopaxi es mínimo con el 0.16%.

## 6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

**Cuadro No. 35** ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

| Nº | CARGO               | FUNCIONES   |
|----|---------------------|---|
| 1  | GERENTE GENERAL     | Monitoreo del cumplimiento de los objetivos institucionales   |
| 1  | SUBGERENTE          | Elaboración de informes periódicos sobre el desempeño de la institución                                 |
| 1  | CONTABLE FINANCIERO | Presentar información financiera veraz y oportuna   |
| 1  | JEFE RRHH           | Difusión, evaluación y supervisión a los empleados para que cumplan con el nivel de desempeño esperado. |

Elaborado por: Sandra Jiménez

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Trabajos citados

- Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid, España : Anormi S.I.
- Amarv Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración*. México D.F., México: PEARSON EDUCATION.
- Antonio, V. S. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. La Mancha .
- Arana, S. (2008). *Mnaual de conceptos básicos de gestión económico-financiera para personas emprendedoras*. Bilbao: BEAZ, S.A.U.
- Arenas Torres, P., & Moreno Aguayo, A. (2008). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). Madrid, España: Mc Graw /Hill Interamericana de España S.A.U.
- Arens, A. A., & Loebbcke, J. (2007). *Auditoría un enfoque integral* (Décima primera edición ed.). Estados Unidos : PEARSON EDUCATION.
- Blaxter, L., Hughes, C., & Tight, M. (2008). *Cómo se investiga*. Barcelona, España : GRAÓ, de IRIF S.L.
- Carpio, C., & Juank, D. (2011). *Propuesta para un para un manual de control interno en el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita Ltda*.Cuenca.
- Coac Visandes. Salcedo, Cotopaxi, Ecuador.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision . (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Indorme COSO)*. Madrid: DIAZ DE SANTOS .
- de la Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid, España : Paraninfo S.A. .
- Estrada, M. G. (2009). *Propuesta de implementación de un manual de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda*. Tesis , Riobamba.
- Estupiñán Gaitán, O., & Estupiñán Gaitán, R. (2004). *Análisis financiero y de gestión*. Eco Ediciones.



Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones* (1° ed.). Lima, Perú: Ilico.

GestioPolis. (2011). Obtenido de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audigest.htm>

Jacque, I. (2009). *Relaciones públicas conceptos, práctica y crítica*. Barcelona, España : UOC.

Kuhn, T. S. (20 de junio de 2003). *Historia de la filosofía contemporánea* . (J. S.-C. Fuente, Editor) Recuperado el 04 de junio de 2014, de Historia de la filosofía contemporánea : <http://www.webdianoia.com/contemporanea/kuhn.htm>

Lara, A. (2012). *Toma el control interno de tu negocio* (Primera ed.). México, México: Acción empresarial .

(2012). *Ley economía popular y solidaria Segunda parte del sector financiero popular y solidaria Decreto N° 1061 Registro Oficial Suplemento*.

López, A. L. (2011). *Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López*. Ambato.

Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de gestión* (4 ed.). Quito, Pichincha.

Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos* (5° ed.). Bogota: Ecoe ediciones.

Morales Benitez, B. V. (2012). *Portafolio virtual*. Obtenido de Portafolio virtual: <http://portafoliovirtual5.wikispaces.com/Vanessa+Morales>

Moreno Bayardo, M. G. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: Fondo psicopedagógico progreso.

Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2 ed.). Limusa, México: LIMUSA S.A.

Normas Internacionales de Auditoría. (s.f.). *Evaluación de Riesgo y Control Interno* . Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.

Peretz, H. (2000). *Los métodos en sociología La observación*. (M. T. Jiménez, Trad.) Quito, Ecuador : Ediciones ABYA-YALA.

(2012). *REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Decreto n° 1061.

Samayoa, B. A. (2011). *Metodología COSO-ERM en la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora y comercializadora de pintura*. Guatemala .

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). México D.F. , México : Limusa S.A. .

## **Bibliografía**

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona, España: Profit.

Blanco Luna, Y. (2004). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Diaz de Santos . (1997). *los nuevos conceptos del control interno ( INFORME COSO)*. (S. Instituto de auditores de España -Coopers & Lybrand, Trad.) Madrid.

Mantilla, S. A., & Cante S., S. Y. (2005). *Auditoría del control interno*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Serra Salvador, V., Vercher Bellver, S., & Zamorano Benlloch, V. (2005). *Sistemas de control de gestión: Metodología para su diseño e implementación*. Barcelona, España: Edición gestión 2000.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENCUESTA “PERSONAL COAC VISANDES”**

---

Le hace llegar un cordial ya atento saludo y a la vez deseándole éxitos en sus funciones encomendadas.

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

Determinar si la COAC VISANDES cuenta con un adecuado control interno

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente la pregunta y conteste con la mayor veracidad posible
- Conteste con una X la respuesta

**PREGUNTAS**

1. Tiene la Cooperativa un organigrama actualizado donde se muestren las funciones en su área de responsabilidad?

SI

NO

2. ¿Existe un código de ética establecido en la Cooperativa?

SI

NO

3. ¿Los planes operativos anuales siguen el proceso de formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación?

SI

NO

4. Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada una de los departamentos que integran la cooperativa?

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Considera que los procedimientos de control interno aplicados en los procesos que ejecuta la cooperativa son eficientes?

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Usted realiza actividades de control suficientes para la protección física de los activos a su cargo?

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| SIEMPRE                  | A MENUDO                 | A VECES                  | NUNCA                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Existe un procedimiento para archivar los documentos de respaldo de las operaciones realizadas en su área?

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Los procesos administrativos y financieros que maneja la cooperativa cumplen el objetivo para el cual fueron creados?

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| SI                       | NO                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Posee usted la capacidad y entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado considerando la naturaleza y la complejidad de las operaciones que debe desarrollar?

|                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ALTA                     | MODERADA                 | BAJA                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Se realiza reuniones para el análisis de eficiencia?

SIEMPRE

A MENUDO

A VECES

NUNCA

11. ¿Existen medidas de prevención ante los riesgos?

SI

NO

12. ¿Son adecuadas las herramientas de evaluación de desempeño?

SI

NO

13. ¿La evaluación se realiza en una forma técnica en base a las competencias que debe poseer cada empleado?

SI

NO

14. ¿Se mantiene una correcta segregación de funciones?

SI

NO

15. ¿Usted recibió el manual de funciones?

SI

NO

16. ¿Se realiza el correcto seguimiento del perfil del cliente?

SIEMPRE

A MENUDO

A VECES

NUNCA

17. ¿Se tiene un proceso adecuado para el registro de transacciones contables?

SI

NO

18. ¿Es ejecutado a cabalidad los procesos para la concesión de un crédito?

SI

NO

19. ¿Se mantiene correctas políticas para la custodia de dinero?

SI

NO

Gracias por su colaboración

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0591719719001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISANDES  
NOMBRE COMERCIAL:  
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS  
REPRESENTANTE LEGAL: RUBIO NARANJO LUIS HERNANDO  
CONTADOR: GALARZA RAURA VERONICA NATALY

---

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 03/03/2010      FEC. CONSTITUCION: 03/03/2010  
FEC. INSCRIPCION: 20/04/2010      FECHA DE ACTUALIZACION: 22/07/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: VICENTE MALDONADO Número: S/N Intersección:  
VICENTE LEON Piso: 1 Referencia ubicación: A UNA GUADRA DE LA PLAZA ELOY ALFARO Web:  
WWW.VISANDES.FIN.EC Código Postal: 533 Teléfono Trabajo: 033/00260 Teléfono Domicilio: 033/00261 Teléfono Trabajo:  
033700262 Email: info@visandes.fin.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:      del 001 al      001      ABIERTOS:      1  
JURISDICCION:      \ REGIONAL CENTRO \ COTOPAXI      CERRADOS:      0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos suministrados en este documento son ciertos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: BCM220306      Lugar de emisión: LATACUNGA CALLE SANCHEZ      Fecha y hora: 22/07/2014 11:30:20



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0591719718001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISANDES

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT: 03/03/2010  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. RESICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTACACHI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: VICENTE MALDONADO Número: 5AN Intersección: VICENTE LEON Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA ELOY ALFARO Piso: 1 Web: WWW.VISANDES.FINLEC Código Postal: 550 Teléfono Trabajo: 033700260 Teléfono Domicilio: 033700261 Teléfono Trabajo: 033700262 Email: info@visandes.fin.ec

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos suministrados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de esto se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: BICM220306 Lugar de emisión: LATACUNGA/CALLE SANCHE Fecha y hora: 22/07/2014 11:30:21



Fachada de la Institución



Departamento de Captaciones



Departamento de Captaciones



Departamento de Crédito