



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CP

TÍTULO DEL TRABAJO

**“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018”**

**AUTORA:
Chisag Cocha Monica Patricia**

Guaranda, Diciembre 2019



**Proyecto de Investigación, previo a la obtención de título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP.**

**“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018”**

Autora:

CHISAG COCHA MONICA PATRICIA

Director:

Dr. VENEGAS SALINAS HECTOR MARCELO

Pares:

Dr. C. HERNÁN ARTURO ROJAS SÁNCHEZ

Dr. MANZANO FERNÁNDEZ RICHARD

Guaranda-Ecuador

Año 2019

Agradecimiento

A Dios por la vida, salud, familia, y el pan de cada día que me brinda siempre, convirtiendo esto en uno de los elementos fundamentales para culminar el trabajo de investigación exitosamente.

A mis padres Víctor y Manuela por ser amigos, consejeros, guía y ejemplo en el transcurso de mi vida estudiantil y cotidiana, todo lo que soy les debo a ustedes papitos amados, por ser unos padres humildes, maravillosos y de carácter fuerte.

A mis hermanos/as Nancy, Mario y Jeffersón por su apoyo incondicional siempre direccionado a cumplir mi meta, a mis amigos/as Alba, Angelita, Ángel y Efraín por los momentos compartidos durante el trayecto de mi vida.

Chisag Cocha Monica

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerza y sabiduría para continuar con el proceso académico y de investigación.

A la prestigiosa y noble institución Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de ser parte de ella y capacitarme para ser una excelente profesional.

Al mi director Dr. Marcelo Venegas y a mis pares académicos Dr. C Arturo Rojas y al Dr. Richard Manzano quienes me apoyaron con sus conocimientos y experiencias para que esta investigación se culmine con éxito.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unidad Ltda. Matriz Ambato por la aceptación en su institución y por la información brindada para la realización de la investigación.

Chisag Cocha Monica

**Dr. VENEGAS SALINAS HÉCTOR MARCELO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que la señorita **CHISAG COCHA MONICA PATRICIA** estudiante de la facultada de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018”**, en tal virtud, faculto a la interesada seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 17 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Dr. Venegas Salinas Héctor Marcelo
Cd. N°:1705281440

**Dr. C. ROJAS SÁNCHEZ HERNÁN ARTURO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que la señorita **CHISAG COCHA MONICA PATRICIA** estudiante de la facultada de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018”**, en tal virtud, faculto a la interesada seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 17 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Dr. C. Rojas Sánchez Hernán Arturo
Cd. N°:0200907004

**Dr. MANZANO FERNÁNDEZ RICHARD EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que la señorita **CHISAG COCHA MONICA PATRICIA** estudiante de la facultada de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018”**, en tal virtud, faculto a la interesada seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 17 de Diciembre del 2019

Atentamente,



Dr. Manzano Fernández Richard
Cd. N°:0201394699

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA

Yo **Chisag Cocha Monica Patricia** en calidad de autora del trabajo de investigación **EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018**, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenece o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,8; 9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Chisag Cocha Monica Patricia
Cd. N°:1805201868

Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



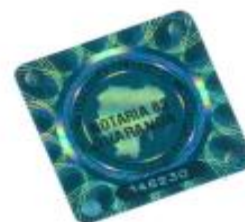
No. ESCRITURA | 20190201003P01351



DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
MONICA PATRICIA CHISAG COCHA
DI: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día diecisiete de diciembre del dos mil diecinueve, ante mí Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita MONICA PATRICIA CHISAG COCHA, de estado civil soltera, por sus propios derechos, domiciliada en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia Bolívar, con celular número 0998113449, correo electrónico kattychisag1993@gmail.com. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idónea para contratar y obligarse a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruida por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presentan su declaración Bajo Juramento que dicen: Declaro que el trabajo de investigación titulado: "EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA MATRIZ AMBATO, 2018", previa la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar, a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por la autora. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquella se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

MONICA PATRICIA CHISAG COCHA
 C.C. 18092086



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
 NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

Índice General

Agradecimiento	II
Dedicatoria	III
Certificado Director.....	IV
Certificado Par Académico	V
Certificado Par Académico	VI
Declaración Juramentada de la Autora.....	VII
Índice General	IX
Índice de Tablas.....	XII
Índice de Figuras	XIII
Resumen Ejecutivo.....	XIV
Abstract (Summary).....	XV
Tema.....	1
Introducción	2
Antecedentes	3
Descripción del Problema	5
Formulación del Problema	7
Justificación.....	8
Objetivos	10
General.....	10
Específicos	10
Capítulo I: Marco Teórico.....	11
Referencial	11
Control Interno.....	11
Métodos para evaluar el Control Interno.....	19
COSO.....	20
Componentes del Control Interno.....	26
¿Qué es la Gestión?	34
Gestión administrativa.....	34
Gestión Financiera.....	37
Conceptual	39
Geo referencial.....	41
Valores que practican.....	42
Misión.....	43
Visión.....	43
Objetivo.....	43
Legal	44
Constitución de la República del Ecuador.....	44
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	45

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.	46
Código Orgánico Monetario y Financiero.	47
Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	47
Capítulo II: Metodología	48
Tipo de Investigación	48
Descriptiva.	48
Bibliográfica.	48
Campo.	48
Cualitativa.	49
Cuantitativa.	49
Métodos.	49
Método inductivo.	49
Método deductivo.	50
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	51
Encuestas.....	51
Entrevista.	51
Instrumentos.....	51
Universo y Muestra	52
Censo.....	52
Procesamiento de la Información.....	52
Capítulo III: Resultados y Discusión.....	53
Encuestas aplicados al Consejo Administrativo, Consejo de Vigilancia y Directivos ...	53
Resultados de las encuestas realizadas a los empleados	67
Resultados de la entrevista realizada al Sr gerente	75
Propuesta	76
Manual de funciones del Área de Asesoría y Control.....	76
Introducción.	76
Misión institucional	77
Visión institucional	77
Base legal.	78
Objetivo del manual de funciones.....	78
Ámbito de aplicación.	78
Alcance	78
Descripción de puestos de trabajo del área Asesoría y Control	80
Director de Seguimiento y Control.....	80
Resumen de la ocupación.....	80
Elementos de Competencia.....	80
Factores del trabajo.	81
Auditoría Interna	83
Resumen de la Ocupación.....	83
Elementos de Competencia.....	83
Factores del trabajo.	84
Oficial de Cumplimiento	86

Resumen de la Ocupación.....	86
Elementos de Competencia.....	86
Factores del trabajo.....	87
Asesor Jurídico.....	89
Resumen de la Ocupación.....	89
Elementos de Competencia.....	89
Factores del Trabajo.....	90
Responsable de la Unidad de Riesgos.....	92
Resumen de la Ocupación.....	92
Elementos de Competencia.....	92
Factores del Trabajo.....	93
Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	96
Bibliografía.....	97
Anexos.....	102
Anexo 1 Presupuesto Ejecutado.....	102
Anexo 2. Estructura de la cooperativa.....	103
Anexos 3 Encuestas aplicadas a Directivos, Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración.....	104
Anexo 4 Encuesta aplicada a empleados.....	106
Anexo 5 Entrevista realizada al Sr. gerente.....	107
Anexo 6 RUC de la entidad investigada.....	109
Cronograma.....	110

Índice de Tablas

Tabla 1.	Control Interno	24
Tabla 2.	Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	47
Tabla 3.	Proceso de selección de los profesionales	53
Tabla 4.	Cumplimiento con el perfil académico de los profesionales.....	54
Tabla 5.	Capacitación a los empleados.....	55
Tabla 6.	El presupuesto permite cumplir con los objetivos de la entidad.	56
Tabla 7.	Comunicación de riesgo detectado.....	57
Tabla 8.	Cuenta con manuales de CI.	58
Tabla 9.	Aplicación de procesos de CI.	59
Tabla 10.	Opinión para mejorar la gestión administrativa	60
Tabla 11.	Sistemas de comunicación sobre el desempeño de las funciones.	61
Tabla 12.	Coordinación y control en la institución	62
Tabla 13.	Sistema de información que maneja la cooperativa.....	63
Tabla 14.	Evaluación a los empleados sobre las actividades.	64
Tabla 15.	Evaluación de Control Interno	65
Tabla 16.	Realización de conciliación Bancaria.....	66
Tabla 17.	Información sobre el CI.....	67
Tabla 18.	Comunicación de riesgos al gerente.....	68
Tabla 19.	Los procesos de CI son aplicados en la gestión administrativa y financiera. 69	
Tabla 20.	Opinión para mejorar la gestión administrativa financiera	70
Tabla 21.	Coordinación y comunicación dentro de la institución.	71
Tabla 22.	Sistema de información que maneja la cooperativa.....	72
Tabla 23.	Procesos de selección de empleados.	73
Tabla 24.	Evaluación por la dirección o el jefe inmediato.....	74
Tabla 25.	Presupuesto	102
Tabla 26.	Cronograma	110

Índice de Figuras

Figura 1.	Ubicación de la (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato.....	41
Figura 2.	Proceso de selección de profesionales	53
Figura 3.	Cumplimiento con el perfil académico de los profesionales	54
Figura 4.	Capacitaciones a los empleados.....	55
Figura 5.	El presupuesto permite cumplir con los objetivos de la entidad.....	56
Figura 6.	Comunicación de riesgos detectados	57
Figura 7.	Cuenta con manuales CI	58
Figura 8.	Aplicación de procesos de CI	59
Figura 9.	Opinión para mejorar la gestión administrativa.....	60
Figura 10.	sistema de comunicación sobre el desempeño de las funciones.	61
Figura 11.	Coordinación y control en la institución.....	62
Figura 12.	Sistema de información que maneja la cooperativa.....	63
Figura 13.	Evaluación a empleados sobre las actividades.	64
Figura 14.	Evaluación a empleados.....	65
Figura 15.	Realización de conciliación Bancaria	66
Figura 16.	Información sobre el CI	67
Figura 17.	Sistema de información y los riesgos al gerente.....	68
Figura 18.	Los procesos de CI son aplicados en la gestión administrativa y financiera.	69
Figura 19.	Opinión para mejorar la gestión administrativa financiera.....	70
Figura 20.	Coordinación y comunicación dentro de la institución.....	71
Figura 21.	Sistema de información que maneja la cooperativa.....	72
Figura 22.	Procesos de selección de empelados.....	73
Figura 23.	Evaluación por la dirección o el jefe inmediato.	74

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como propósito de mejorar la gestión administrativa, financiera, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, mediante la utilización de varias técnicas e instrumentos como encuestas al consejo de administración, vigilancia, directivos y empleados, entrevista realizada al gerente general se han detectado varios hallazgos, entre las principales la inexistencia de normas técnicas de contratación, la inexistencia de capacitación continua al personal, ausencia de un plan de mitigación de riesgos y la carencia de evaluación a los empleados por lo cual se recomienda a la máxima autoridad, tomar en consideración la aplicación del manual de funciones para el área de asesoría y control el cual se ha realizado en base a la normativa legal vigente, el mismo que ha sido destinado a las funciones diarias de la Cooperativa, para el logro de los objetivos, misión y visión institucionales.

Palabras claves: Control Interno, gestión administrativa-financiera, manual de funciones.

Abstract (Summary)

The purpose of this research is to improve administrative, financial management, in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, through the use of various techniques and instruments such as surveys of the board of directors, surveillance, managers and employees, interview made to the general manager several findings have been detected, among the main ones the absence of technical hiring rules, the lack of continuous training to staff, lack of a risk mitigation plan and the lack of evaluation to employees for which it is recommended To the highest authority, take into consideration the application of the manual of functions for the area of advice and control which has been carried out based on the current legal regulations, the same that has been destined to the daily functions of the Cooperative, for the achievement of institutional objectives, mission and vision.

Keywords: Internal Control, administrative-financial management, functions manual.

Tema

El Control Interno como herramienta para mejorar la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, 2018.

Introducción

El presente trabajo denominado “El Control Interno como herramienta para mejorar la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, 2018” se ha considerado importante debido a que nunca antes se habían realizada este tipo de investigación en esta institución financiera.

Con la finalidad de velar por el cumplimiento de todos los procesos y precautelar los recursos de la cooperativa se plantea la presente investigación la cual cuenta de tres capítulos donde se desarrolla el problema, justificación, bases teóricas, metodología y resultados al final obteniéndose una propuesta para contribuir al Control Interno y que este se constituya en una herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de la cooperativa.

Al realizar un diagnóstico preliminar se ha detectado algunas debilidades entre ellas se mencionan: Deficiencia en la contratación de los profesionales debido a la inexistencia de un proceso técnico de contratación, profesionales contratados no cuentan con el perfil académico acorde al puesto laboral, no realizan procesos de evaluación para medir el nivel de desempeño de los trabajadores, el cual impide que se conozca si los funcionarios están cumpliendo con las metas establecidas para cada uno de los puestos de trabajo, razón por la cual la cooperativa no ha desarrollado, se evidencia que los riesgos detectado no son comunicados para la toma de decisiones, además se dice que existe un manual de funciones el cual es ejecutado parcialmente para dar cumplimiento a los entes de control el cual no está direccionado al cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

Todas las deficiencias mencionadas anteriormente se han recopilado mediante el uso de técnicas de investigación como: Entrevista aplicada al Sr. gerente y las encuestas aplicadas al consejo de administración, consejo de vigilancia, directivos y empleados de la cooperativa.

Antecedentes

Los antecedentes se refieren a la revisión de trabajos similares al tema de investigación, las cuales son realizadas por estudiantes de diferentes instituciones superiores, por lo que se ha considerado como fundamento para la investigación.

En la investigación realizada por Pedroza (2016) en su trabajo titulado: El Sistema de Control Interno y su contribución en la gestión empresarial caso entidades cooperativas. Dicha investigación es realizada en la Universidad del Valle, Colombia. Donde menciona:

El Sistema de Control Interno es necesario en todo tipo de entidades y más aún las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen ciertos valores y principios que implica una responsabilidad social, por lo que es innegable la necesidad de que exista Controles Internos que velen por qué no se desajuste los fines y objetivos principales (p.15)

El Control Interno (CI) es necesario para evaluar frecuentemente a todo nivel de autoridad, la Administración del personal, los métodos y sistemas para una buena toma de decisiones en la institución.

Seguidamente se hace referencia a las investigaciones realizadas en nuestro país relacionadas al tema de investigación así lo menciona Pietra (2014) en su tema denominado, “Diseño e implementación del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO ERM en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Año 2014”. Publicada por la Universidad Técnica Particular de Loja, Puyo. Donde afirma:

La manera más óptima de implementar un Sistema de Control Interno es lograr un ambiente o cultura de prevención de riesgos, es allí en donde juega un papel importante la Gerencia General, ya que será el encargado de difundir, socializar y sensibilizar a la organización en la implementación de la gestión por riesgos y la cultura de control a través de COSO ERM (p.122)

El (CI) en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es de gran importancia ya que sirve de guía para la selección del personal y establecer procedimientos necesarios para que las actividades que desarrollen sean realizadas en base a su experiencia, conocimiento y por disposición de los directivos de la institución financiera.

De igual manera se describe la investigación de Gavilanes (2016). En el proyecto titulado “El Control Interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015”. Publicada en Universidad Técnica de Ambato, donde afirma:

El (CI) aplicada en la institución financiera, debido a un sistema de control, aplicado de forma irregular por parte de la Administración en el departamento de Crédito, se expresó una acumulación de funciones en algunos colaboradores, lo que impiden el proceder con agilidad y de forma oportuna, es decir, cumplir con eficiencia y efectividad las operaciones, el personal no considera que su profesión va acorde a su plaza de trabajo, es decir, no existe un correcto proceso de selección y ubicación del personal en un cargo, lo que impide que el trabajador desarrolle sus destrezas y conocimientos.(p.67)

Se hace referencia a investigaciones realizadas en diferentes lugares las cuales servirán como base para la investigación, debido a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato no se ha realizado ningún tipo de estudio.

El (CI) se denomina como una herramienta esencial en las cooperativas tanto a nivel mundial, nacional y regional la cual es aplicable para medir el riesgo en la gestión administrativa y financiera, para llevar el buen manejo de la inversión y salvaguardar los activos de la institución.

Descripción del Problema

Considerando al (CI) como la base principal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) para generar información crediticia, confiable y encaminada a la toma de decisiones que en ocasiones las cooperativas no cumplen en su totalidad.

A nivel del Ecuador se ha determinado, que, por el cumplimiento de manera parcial del CI, ha ocasionado algunas dificultades en el manejo de las actividades como: Inconsistencia en el área de caja, incumplimiento de las funciones del gobierno corporativo, desconocimiento de la existencia de los manuales, reglamentos y políticas establecidas por la entidad financiera (Velasco, 2019).

Al analizar los resultados sobre el cooperativismo en Tungurahua Trujillo menciona (2017):“Tungurahua considerada, como tercera provincia con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito después de Guayas y Pichincha, la mayoría son administrados por indígenas” (p.4)

Entre las principales debilidades del (CI) que enfrentan las (COAC) son de diversas clases, constituyéndose en las más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la entidad, como son: riesgos estratégicos, riesgos de liquidez, riesgo de mercado, riesgos de crediticia y riesgo operacional (Morales, 2014, pág. 5).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. a través de aproximaciones preliminares con el gerente y algunos funcionarios se ha podido detectar que el principal problema que aqueja a la Cooperativa es la aplicación parcial del (CI), por parte de los funcionarios de esta institución financiera, dando cabida a que no se cumpla en un 100% con los: principios y valores éticos, del plan operativo anual (POA), manuales y políticas para la administración del talento humano, poca relación en el área laboral; al igual que no se alcanzan en su totalidad los objetivos, no se aplican las estrategias planteadas, no se evalúan

periódicamente las áreas de trabajo, dificultades que vienen afectando a la cooperativa generando pérdidas de recursos económicos, tiempo que limita el crecimiento de la entidad dado que no se cuenta con los conocimientos necesarios sobre la real situación de la cooperativa, lo que dificulta la adecuada toma de decisiones que permita mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución, siendo está una de las razones por las cuales no ha podido crecer el capital y no ha logrado recategorizar en un segmento que no sea el cuatro.

Formulación del Problema

¿De qué manera el Control Interno incide en la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, 2018?

Justificación

El (CI) permite, un adecuado protocolo de procedimientos, una eficiente gestión de riesgos, una correcta asignación de funciones, e incluso reducir los errores dentro del desarrollo de las actividades del personal; como se identifica es necesario este tipo de elementos dado que los mismos permiten definir adecuadamente políticas que favorecen al crecimiento institucional, razón por la cual se considera importante el presente trabajo investigativo, ya que el mismo busca determinar si el (CI) es una herramienta valiosa para mejorar la gestión administrativa financiera, mediante la evaluación de los procedimientos a través de la identificación, y de esta manera especificar aquellos que directamente aportan a la gestión con la finalidad de mejorarlos.

El desarrollo del proyecto es pertinente debido a que una de las metas de las instituciones financieras es poder posicionarse en el segmento uno, y esto solamente les será posible con el crecimiento del capital, para lo cual es indispensable se brinde una solución a los problemas anteriormente mencionados, esto se puede alcanzar por medio de un adecuado proceso de (CI), lo que permitirá gestionar adecuadamente los recursos con los que cuenta la cooperativa.

La realización del trabajo de investigación fue factible por la apertura de los administradores de la Cooperativa para brindar la información en el desarrollo de la investigación. También se cuenta con la disposición del asesoramiento de profesionales de la Universidad Estatal de Bolívar, quienes son conocedores del funcionamiento de las instituciones de la Economía Popular y Solidaria, asegurando de este modo el proceso adecuado de la investigación, sumándose a esto el contar con los conocimientos, recursos económicos y tecnológicos para la ejecución de la investigación por parte de la autora.

Los principales resultados de la investigación están enfocados en los elementos de (CI) que influyen directamente en la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, al igual que

se identificarán debilidades del proceso en el (CI) y las recomendaciones, deben tomarse para mejorar los procesos de (CI). De esta manera fortalecer la gestión de la entidad, siendo beneficiarios directos, los directivos, funcionarios y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda, matriz Ambato ya que podrán contar con un documento para la toma de decisiones y orientar adecuadamente socios.

Objetivos

General

Identificar las debilidades del proceso del Control Interno para el mejoramiento de la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato.

Específicos

- Analizar el Control Interno y los componentes del mismo desde una perspectiva teórica en contraste a lo actuado en el año 2018
- Determinar que procedimientos han contribuido a la mejora de la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato, 2018
- Proponer un conjunto de procedimientos articulados al Control Interno que permita mejorar la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa.

Capítulo I: Marco Teórico

Referencial

Control Interno.

El (CI) es muy importante para la reducción de los diferentes riesgos significativos en la institución. Hoyos & Lozano (2015) sostienen que este constituye una herramienta que surge de una necesidad, para poder tomar medidas respectivas, así como suprimir y disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se encuentran afectados a los distintos tipos de compañías, organizaciones e instituciones financieras (Hoyos & Lozano, 2015)

El origen del (CI), tuvo sus inicio en Estados Unidos fue aplicado con la revolución industrial, con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses (Hoyos & Lozano, 2015)

El (CI) se encuentra ligado con la alta dirección de una organización y sirve para monitorear la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas en las diferentes empresas, incluye controles que se pueden considerar como contables o administrativos de planificación, organización y dirección, elementales para la toma de decisiones (Carvajal & Escobar, 2012)

El (CI) se usa para describir las medidas y métodos adoptados en la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos, así como para verificar la exactitud del registro en los libros contables. Las salvaguardas cubrirán asuntos como los ingresos y salidas que se manejan por correo, los ingresos por ventas en efectivo, preparación y pago de nóminas y erogación de fondos. (Fonseca, 2011, pág. 32)

Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno hace referencia a las políticas, manuales y reglamentos fijados por una institución la cual contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

El Sistema de Control Interno (SCI), de acuerdo con lo manifestado por Jaya (2015) abarca las políticas y procedimientos adaptados por la administración de una entidad la cual está encaminada al logro de los objetivos de la administración, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas, administración y salvaguarda de los activos, la prevención de fraude y error, la precisión de integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El (SCI) es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, o el grupo directivos (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir los objetivos de la organización (Jaya, 2015)

En toda entidad debe contar con un (SCI) para la presentación de la información que está diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración en cuanto a la formulación de los Estados Financieros.

El cumplimiento del (SCI) es compromiso de todas las personas que conforman la institución para alcanzar los objetivos planteados.

Importancia del Control Interno.

El (CI) es importante en las empresas, entidades del sector financiero y en diferentes negocios el cual facilitara seguridad en las actividades enfocadas al crecimiento de la institución.

El (CI), en las entidades financieras es muy importante, porque apoya a la dirección de los objetivos, como en el control e información de las operaciones, ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, el contar con un CI adecuado en las entidades del sector financiero nos permitirá maximizar la utilización de recursos, para alcanzar una adecuada gestión administrativa y financiera, de esta manera se mejorara el crecimiento de la cooperativa (Gamboa, Puente, & Vera, 2016).

Es importante debido a que promueve el fortaleciendo, de las actividades y obtener una gestión optima las cuales genere beneficio en todos los niveles, así como en todos los procesos.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ha tomado cuenta sobre la importancia de los controles, porque han asumido que la cultura del control favorece el desarrollo de las actividades y mejora del rendimiento, proporciona seguridad en las operaciones; por tal razón, en toda organización es necesario la presencia de normas de control que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en la áreas administrativa y operativa, para que la información obtenida ayude a la adecuada toma de decisiones (Gamboa, Puente, & Vera, 2016).

La utilización del (CI) en las cooperativas se determina de vital importancia porque funciona como una cadena, que se debe dar cumplimiento en todos los niveles desde los altos mando hasta los empleados y en caso de incumplimiento de un proceso cambiarán los resultados de los proyectados.

Características del Sistema de Control Interno.

Una de las características importantes del (SCI) es que no solo es de responsabilidad de una sola persona sino de todas las personas que laboran en la institución que hagan conciencia y realicen sus actividades con amor ya que de eso depende continuar en sus actividades entre las principales características son:

Segregación de funciones: Separar las funciones de cada área de la empresa esto permite (CI) eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

Control de acceso a los activos: Existe seguridad en una institución cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

Sistema de autorización y procedimiento: Un (CI) eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones

Métodos para procesar los datos: En una organización, los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales (Calles, 2018, pág. 24)

El (CI) es un proceso y por lo tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier etapa del desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, es un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas, las personas actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

Una de las características principales del (CI) que es de utilización periódica por todo el personal involucrado en realizar las actividades en cada una de las áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa y minimizar el riesgo que no afecte al margen financiero.

Objetivos del SCI.

Los objetivos del (SCI) aportan a la organización seguridad, con direccionamiento a ser productiva en las actividades de cada una de las áreas, velar por conseguir un trabajo organizado y tomar medidas correctivas frente a los riesgos detectados a continuación señalamos los principales objetivos:

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
 - Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
 - Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
 - Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
 - Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
 - Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
 - Garantizar que el sistema de (CI) disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
 - Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.
- (Santillana, 2015, pág. 34)

Los objetivos del (CI) en las organizaciones cumplen un rol importante para que todos los procesos desarrollados sean eficiente y eficaz.

Principios del (SCI).

De acuerdo a lo establecido por la Contraloría General del Perú muestra los siguientes principios fundamentales que a continuación se detalla cada uno de ellas:

- **Equidad:** Las actividades deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a personas o grupos especiales.
- **Ética:** Se refiere a que las operaciones deben ser realizadas no solo acatando las Normas Constitucionales y Legales, sino los principios éticos o de conducta que deben regir.
- **Eficacia:** Se debe disponer de planes estratégicos y de acción en los cuales se identifiquen claramente objetivos y metas para el corto, mediano y largo plazo.
- **Eficiencia:** Se deben organizar y poner en marcha procesos de trabajo que soporten los objetivos y metas, en la búsqueda permanente de óptimos resultados.
- **Economía:** Promueve que los resultados se obtengan a un costo razonable, es decir que se consignan las mejores opciones financieras sin afectar la calidad, cantidad y oportunidad requerida.
- **Rendición de Cuentas:** Este principio se refiere a la obligación del personal designado, de dar a conocer de forma oportuna y confiable el cumplimiento de sus responsabilidades (Contraloría General de la República, 2014, págs. 34-35).

Se considera como un proceso desarrollado por el personal de la organización el cual ofrece una seguridad razonable el mismo que es fijado de acuerdo a la necesidad de la organización.

Reglas del (SCI).

Son parámetros establecidos para los funcionarios de acuerdo a las áreas que desempeñan las cuales deben comprometer a cumplir por el beneficio de la entidad que presta sus servicios.

Las principales reglas del (CI) se detallan a continuación:

- **Responsabilidad delimitada.** - Deben constar por escrito las funciones, deberes y derechos que corresponden a cada servidor de una entidad.
- **Separación de funciones de carácter incompatible.** - Se refiere a evitar que una misma persona haga funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son inadecuados.
- **Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa.** - No es recomendable que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones, es por ello que debe existir una persona encargada de autorizar, de aprobar, de ejecutar y de registrar una operación.
- **Selección de servidores hábiles y capacitados.** - Es un requisito para el buen funcionamiento de cualquier entidad, pues se necesita de los mejores individuos para un óptimo desarrollo de las actividades en una empresa.
- **Pruebas continuas de exactitud.** - Toda función financiera que realiza una persona debe ser revisada aritmética, contable y administrativamente por otra.
- **Rotación de deberes.** - Es una medida para evitar la rutina al personal.
- **Fianzas.** - Toda persona encargada del registro, custodio o inversión de bienes o recursos públicos debe presentar una garantía.
- **Instrucciones por escrito.** - Lo cual evitará que el personal se equivoque en la realización de las tareas encomendadas, e incluso se evita olvidos involuntarios de las disposiciones dadas.

- **Control y uso de formularios pre numerados.** - Esto permite mantener un archivo lógico de documentos y facilita su control.
- **Evitar el uso de dinero en efectivo.** - Excepto en aquellos casos en que sean gastos de menor cuantía y se manejen por caja chica.
- **Contabilidad por partida doble.** - Este principio es concordante con la práctica de la profesión del contador público.
- **Depósitos intactos e inmediatos.** - Esta medida facilita el control de operaciones y el cruce de información, por ello deben hacerse máximo al siguiente día de la recaudación de forma total.
- **Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias.** - Para evitar entorpecer el control financiero y confusiones en los servidores.
- **Uso de cuentas de control.** - Se refiere a los auxiliares y subcuentas que se usan para registrar las operaciones financieras de la entidad.
- **Uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba.** - Como son: alarmas, claves, llaves de registradoras para evitar fraudes o robos. (Sepúlveda, 2014, págs. 18-19)

Las reglas del SCI son establecidas con el fin de dar cumplimiento, mantener orden en las actividades de cada una de las áreas.

Evaluación del Control Interno.

Con la evaluación se determina la confianza, seguridad y relevancia así lo mencionan algunos autores sobre la evaluación de (CI).

Establecer el nivel de confianza que proporcionan los procesos y operaciones de control, así como la efectividad del (SCI), sirve de apoyo para garantizar en forma razonable el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de rentabilidad, sobre la base las cuales son:

- ✓ Efectividad y eficiencia de sus operaciones.
- ✓ Generación de información financiera y contable oportuna.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos, regulaciones general y normativa que sea aplicable. (Palma, y otros, 2014, pág. 37)

La evaluación del CI sirve para resolver varias incógnitas como: ¿Qué problemas tenemos? ¿Cómo van las cosas? ¿Qué decisiones se van a tomar? ¿Qué está pasando? Con las respuestas a las afirmaciones se puede tomar medidas correctivas.

Métodos para evaluar el Control Interno.

Según el autor Santillana (2016) expone el siguiente concepto sobre el:

Método de Explicaciones Narrativas.

“También llamado cuestionario descriptivo, compone de una serie de preguntas que, a diferencia del método de cuestionario de (CI), las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad” (p.15)

Este método se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

Método de Cuestionarios de (CI).

Consiste en realizar el diseño de cuestionarios en los que consten preguntas dirigidas a los funcionarios y personal encargado de las diversas áreas de la entidad que se está examinando, con la finalidad de que sean contestadas por las personas antes mencionadas.

Las preguntas son formuladas con la finalidad de que una respuesta afirmativa (SI) dé a conocer un punto positivo existente en el sistema de control interno, y por el contrario una respuesta negativa (NO) indique una debilidad o un punto poco confiable. En algunos casos existirán preguntas no aplicables (NA) (Estupiñan, 2015).

Este método consiste en realizar un banco de preguntas direccionadas a un departamento o área con la finalidad de recopilar información.

Método por Diagramas de Flujos de Procesos y Operaciones.

Un diagrama de flujo expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica, son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición, formulación, análisis y solución del problema. (Secretaría General de la Presidencia, 2015).

El diagrama de flujo ayuda a realizar un análisis a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de los procedimientos.

Método por el Sistema COSO.

El informe COSO define el (CI) como un proceso que garantiza la seguridad razonable (y por tanto no absoluta), de que se pueden alcanzar los 3 objetivos siguientes:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Para lograr estos 3 objetivos, el sistema de (CI) se basa según la propuesta del informe COSO en 5 elementos o componentes, que representan lo que se necesita para garantizar el éxito del sistema (Rosero, 2016)

COSO.

De acuerdo a Mantilla (2013) menciona:

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados. Publicada en 1992 su reporte y generó una auténtica revolución en el (CI). La publicación original fue actualizada en mayo 2013 y mantiene los conceptos principales al tiempo que hace importantes mejoramientos. “Como un proceso, efectuado por la junta de directores, la

administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.10)

El termino COSO se puede mencionar que es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Evolución del COSO.

La evolución a lo largo de la historia de la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), para el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM), y para el año 2006 se da a conocer el Sistema de COSO III para pequeñas y medianas empresas (Mantilla, 2013).

COSO I.

Según lo estipulado por el autor Estupiña (2015) hace mención sobre el COSO I donde afirma:

Que este documento fue publicado en 1992 por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 e incluyó la definición de Control Interno. Proceso efectuado por la dirección o alta gerencia y el resto de integrantes de una organización, destinado a proveer seguridad razonable en relación al cumplimiento, enfocado en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la elaboración de información contable y cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicables (pág. 5)

Su objetivo es ayudar a las entidades a evaluar y mejorar el (SCI), para conseguir una organización eficiente en sus actividades, confiable a la información brindada y en el caso de las cooperativas que todo lo establecido este acorde lo estipulado por la (SEPS).

COSO II.

Administración de riesgo de la Empresa” ERM

El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos. Los 8 componentes del COSO II, están interrelacionados entre sí estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros de la entidad. Estos componentes están alineados con 4 objetivos; donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización. (Avila, 2018).

En el Coso II amplía el concepto de CI a la gestión de riesgos el cual es aplicado al personal directivo, administrativo y demás personas quienes conforman la institución.

COSO III.

El COSO III hace relación con el COSO I de acuerdo a lo manifestado por Mantilla (2013) que en este modelo se hace mención a:

Los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de roles y responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido. La ampliación del año 2014 permitió corregir aspectos del marco original, no limitándose a la fiabilidad de la información financiera, sino que debía darse cavidad a todo tipo de información. Se consideró oportuno señalar que los objetivos fueran operativos, de Reporting o de cumplimiento operativo.

Se basa en los 5 Componentes y que diferencia el COSO 2013 con COSO 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un (SCI) efectivo que debe implementarse en toda la organización (p.24)

Permite una mayor cobertura de riesgos a los que enfrentan las organizaciones, entidades financieras, asociaciones o cualquier tipo de negocios puede ser de forma continua o parcialmente.

Tabla 1. *Control Interno*

Coso I	Coso II	Coso III	Componentes	Principios
Facilita a las instituciones financieras a evaluar y mejorar el (CI).	Aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de (CI), proporcionando un enfoque extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.	Proporciona un enfoque integral y herramientas para la implementación de un (SCI) efectivo para la mejora continua.	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. • Ejerce responsabilidades de supervisión. • Establece estructura autoridades y responsabilidad. • Demuestra compromiso para la competencia.
Componentes Ambiente de control	Componentes Ambiente de Control Establecimiento de objetivos		Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Hace cumplir con la responsabilidad. • Especifica objetivos relevantes. • Identificar y analiza los riesgos. • Evalúa los riesgos de fraude.
Evaluación de Riesgo	Identificación de eventos		Actividades de Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica y analiza los cambios importantes. • Selecciona y desempeña actividades de control.

	Evaluación de riesgos Respuesta de riesgo.		Comunicación Información	<ul style="list-style-type: none"> • Se implementa a través de políticas y procedimientos. • Usa información relevante.
Actividades de Control Información y Comunicación	Actividades de Control Información y Comunicación			<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y desarrolla actividades generales. • Comunica internamente. • Comunica externamente.
Monitoreo y Supervisión	Supervisión		Supervisión y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Conduce evaluaciones continuas y/o independientes. • Evalúa y comunica deficiencias.

Editado por: Monica Chisag
Fuente: (Estupiñan, 2015).

El COSO posee varios beneficios, los cuales pueden ser aplicados por las empresas, esto quiere que cuando se implementa o ejecuta el COSO, se puede: evita riesgos y detectar fraudes que afecten a la rentabilidad de la institución. Además, se puede tener un control eficiente sobre los procesos administrativos y ayudar a dar un valor agregado a los controles de la organización.

Componentes del Control Interno.

El CI contiene componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración, estos son:

Ambiente de Control.

El ambiente de control proporciona una atmósfera que enmarca el accionar de la gente, que conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades, proporcionando la estructura y disciplina en las cuales se deberán desarrollar los individuos de una organización, creando de esta manera una cultura ética y de integridad moral, así como la competencia de la gente de la entidad para poder asignar autoridad y responsabilidades a cada uno de ellos. El ambiente se considera como la base de los demás componentes de control, e incide en la manera como: se estructuran las actividades del negocio, se asignan autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican los valores y creencias, el personal toma conciencia de la importancia del control. (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018)

Este componente se determina como el soporte principal para resto de componentes que facilita la aplicación de normas, procesos y estructuras.

Factores del Ambiente de Control.

De acuerdo a lo mencionado por Guerreo y Mangone exponen los factores que integran en el Ambiente de Control las cuales se detallan a continuación:

Actitud de la Alta Gerencia. - Debe estar comprometida con el control y su ejercicio en la organización de manera prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados, evitando conflictos de intereses.

Valores y comportamientos. - Es el liderazgo basado en principios y valores que exhorta a la integridad y el comportamiento ético.

Recurso humano y clima organizacional. - Consiste en el crecimiento y desarrollo del recurso humano, capacitando, motivando y comprometiendo al personal.

Cultura y conciencia del control. - Se establecen políticas y procedimientos de control bien definidos.

Estructura organizacional. - Se delega autoridad y se asigna responsabilidades apropiadas. (Guerrero & Mangones, 2015)

En los factores del Ambiente de Control se integran valores de integridad y ética son parte del comportamiento moral, de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de las personas en general.

Valoración de riesgos.

Se denomina la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno crecimiento. (Estupiñan, 2015).

Los objetivos son la guía para la consecución de lo proyectado entre los principales objetivos de la fijación de los riesgos.

1. **Objetivos de cumplimiento.** - Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
2. **Objetivos de operación.** - Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
3. **Objetivos de la información financiera.** - Se refiere a la obtención de información financiera confiable (Lara, 2017)

El componente Valoración de Riesgos es la base principal para analizar los factores de riesgos que pueden ser una amenaza para la institución el cual llevara al incumplimiento de los objetivos, metas, visión etc. de la organización para ello es importante tomar medidas necesarias para combatirlas.

Actividades de Control.

Se define como las acciones las cuales están establecidas de acuerdo a las políticas y reglamentos la cual conlleva a mitigar los riesgos existentes,

Que se realizan en todos los niveles en las cuales se incluyen varias tareas, que son aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operacional, la seguridad de activos y la segregación de funciones, es decir son políticas y procedimientos que permiten que las actividades administrativas se lleven a cabo, para lograr la consecución de los objetivos de la entidad (Tocagon, 2016, pág. 16)

Dentro de las actividades de control encontramos actividades preventivas, detectivos y correctivas tales como:

Control Preventivo: Anticipa eventos no deseados antes de que suceda un error.

Control Detectivo: Identifican los eventos en el momento en que se presentan.

Control Correctivo: Se toma acciones correctivas para revertir un evento no deseado (Tocagon, 2016).

Las organizaciones existen responsabilidades en las actividades de control debido a que todo el personal que labora en la institución debe conocer las tareas, funciones que debe ejecutar cada uno de los individuos responsables.

Establecer

Información y Comunicación.

Las autoridades y los directivos de la organización deben comunicar información significativa para que los empleados cumplan con las actividades.

Los sistemas de información hacen posible operar y controlar a las entidades, se debe identificar, recopilar y comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia, informar tiene que ver tanto con la información interna como con la externa ya que de ello dependerá la toma de decisiones necesarias para un eficiente funcionamiento de la entidad; por ello la comunicación debe ser efectiva y darse en varios sentidos, es decir de forma horizontal, de arriba hacia abajo y viceversa, con los proveedores, con los clientes y todas aquellas personas que tienen que ver con la organización. Los sistemas de información deben existir mayor seguridad en los equipos y en la información existente, ya que con su aplicación correctamente se conseguirá la eficiencia y eficacia en la institución (Superintendencia de Servicios Financieros, 2017).

En los sistemas de información y comunicación existen dos tipos de controles lo cuales se mencionan a continuación:

1. **Controles Generales.** - Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha; se relacionan también con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos y contingencia.
2. **Controles de aplicación.** - Funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente (Superintendencia de Servicios Financieros, 2017).

En este componente es pertinente identificar, recopilar y comunicar toda información obtenida, oportunamente a los mandos altos mando ya que esto debe ser analizado y mediante ello tomar medidas correctivas para mejorar la situación actual de la institución.

Monitoreo y Seguimiento.

Este método se desarrolla de forma continua durante la realización de las actividades diarias en los diferentes niveles de las entidades financieras realizando evaluaciones periódicas para enfocar directamente a la efectividad según afirman algunos autores.

Es un proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del (SCI) de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:

- ✓ Buen criterio administrativo interno.
- ✓ Supervisores independientes -Auditoría externa.
- ✓ Auto evaluaciones – Revisiones de la Gerencia.
- ✓ Supervisión a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión pueden ser deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control, deben informarse a los supervisores como es la Gerencia, Comités o la Junta Directiva (Vega & Nieves, 2016).

Es un proceso continuo y sistemático que mide el avance y los resultados de la ejecución de un conjunto de actividades en un período de tiempo.

De igual manera se dice que la Gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes que forman parte de los sistemas de control, dichas evaluaciones pueden llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores (Vega & Nieves, 2016).

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control. (Estupiñan, 2015).

Monitoreo y Seguimiento es la parte donde se realiza un examen sobre el (CI) de un tiempo determinado con la finalidad de determinar si se está trabajando de la forma esperada y en caso de irregularidades es necesario hacer modificaciones.

Elementos básicos del Control Interno.

Los principales elementos básicos del (CI) son:

- **De Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.
- **De Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permite el desarrollo e implementación del Sistema de (CI) bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.
- **De Autogestión:** Es la capacidad institucional de la empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos. (García, 2014)

Clasificación del Control Interno.

Los siguientes conceptos importantes sobre la clasifica el (CI) el cual aporta significativamente a la investigación.

Por su naturaleza.

- ✓ **Control Interno Financiero:** El (CI) financiero es el plan de organización, procedimientos y registros que conciernen en la custodia y salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables y de los estados e informes financieros.

Control Interno Administrativo: Es el plan de organización, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que lleven a la autorización de transacciones y actividades para fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescrita y el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Hernández, 2016).

(CI) Financiero es aquella que abarca las políticas y reglamentos para la protección de los recursos y la confiabilidad y veracidad de la información en los registros contables.

(CI) Administrativo procesos sistematizados para dar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por la ubicación.

Según la Contraloría General de la República del Perú mencionan los siguientes conceptos sobre la clasificación de (CI).

Control Interno: Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones.

Control Externo: Examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una entidad o empresa donde sus accionistas, socios o acreedores. Generalmente, esta función es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios, síndicos, etc. para el control posterior del área financiera o parte de ella. (Contraloría General de la República, 2014).

El IC comprende las medidas que son realizadas y aplicadas por los administrativos propietarios de las empresas los cuales son conocedores de la realidad donde presta sus servicios.

Control Externo son personas que opina por mandatos externo sin conocer a los administrativos.

Por la acción.

- ✓ **Control Interno Previo:** Está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implantados para evitar errores en el proceso de las transacciones.
- ✓ **Control Concurrente:** Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo.
- ✓ **Control Posterior:** Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúa después de que estas se han producido, con el objeto de verificarlas, revisarlas, analizarlas y en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. Las funciones de Control Posterior, en medidas y grandes organizaciones son ejercidas, por la regla general. (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

Limitaciones del Control Interno.

El CI no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, éste asegura que la dirección sea consciente del progreso y del estancamiento de la empresa, es decir, sólo proporciona un grado de seguridad razonable que no representa la garantía total sobre la consecución de los objetivos dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, entre ellas tenemos las siguientes limitaciones:

Disfunciones en el Sistema. - A veces, aunque esté muy bien diseñado el (CI), puede fallar debido a que hay personas que no entendieron bien las instrucciones, que se encuentran cansadas, fatigadas o distraídas; o por realización de juicios erróneos en la toma de decisiones.

Elusión de los controles por la Dirección. - El Sistema de (CI) no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento, el mejor (CI) no perdurará si existiera personal directivo que lo eluda.

Confabulación. - Es cuando las personas actúan en forma colectiva para cometer o encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión que pueden verse alteradas de un modo no identificable por el Sistema de (CI).

Relación costo/beneficio. - Cuando los recursos son escasos, siempre antes de implementar un Sistema de (CI) se considerarán tanto los riesgos como el efecto, junto a los costos que representa el sistema; estos análisis varían de acuerdo a la naturaleza de las actividades que realiza la entidad o la importancia de la actividad para la empresa. (Superintendencia de Servicios Financieros, 2017)

¿Qué es la Gestión?

Son actividades realizadas con fin de dar cumplimiento a una necesidad según lo mencionan Abril, Enríquez y Sánchez (2015) menciona “Se considera como el proceso que concierne a la toma de decisiones sobre la dirección de una organización, y a la implantación de estas decisiones” (p.67). Se dice que consiste en que es buscar respuesta a una necesidad.

Gestión administrativa.

Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

Es considerado además como el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Entre los propósitos de la Gestión Administrativa se mencionan:

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.

- ✓ Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- ✓ Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- ✓ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc. (Velásquez, Ponce, & Franco, 2016).

Se considera a las actividades realizadas en diferentes áreas que conforma la institución financiera en un determinado periodo con la finalidad de dar seguimiento a los procesos desarrollados.

Importancia de la gestión administrativa.

La gestión administrativa permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado con los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario (Torres, 2015).

Con la aplicación de los sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado, con una buena gestión administrativa permite el desarrollo sostenible de una organización de forma eficiente y eficaz.

Objetivos de la gestión administrativa.

Los objetivos es uno de los factores más importantes cuando se trata de articular un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio, empresa o institución financiera entre los principales a continuación se detallan:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.

- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.

Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. (Torres, 2015)

Factores de la gestión administrativa.

A continuación se detallan cada uno de los elementos de la gestión administrativa la cual permite llevar las actividades exitosamente.

Planificación.

En cualquier negocio es indispensable tener una buena gestión empresarial desde la perspectiva de la planificación. Establece muy bien las metas y cada una de las actividades y estrategias que vas a seguir para llegar a tus objetivos empresariales, así como también los recursos financieros, humanos y técnicos que necesitas (Cabezas, 2015).

Organización.

Según Blandez (2014) afirma “Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo para establecer las relaciones y la autoridad necesaria” (p.16) También muy importante ya que puede marcar el éxito o fracaso de un negocio.

Dirección.

Esta función es para líderes de verdad que impulsen y motiven a cada uno de los miembros de la organización. Un buen director será capaz de motivar y dar razones de peso a sus trabajadores para desarrollar sus tareas de forma óptima y certera. El personal de dirección debe mantener una serie de cualidades necesarias en el trato hacia los demás como el asertividad y la empatía (Cabezas, 2015).

Control.

Coordinar y supervisar el trabajo que se va realizando es de suma importancia. Con todo ello, se van conociendo las fortalezas y debilidades de la empresa, para extraer índices e indicadores de peso que permitan solucionar cualquier futuro inconveniente (Blandez, 2014).

Se determina al proceso administrativo como el conjunto de etapas sistemáticas interrelacionadas a través de las cuales se efectúa una buena administración.

Planificación: Actividades a realizar en un determinado tiempo.

Organización: Designar funciones entre el equipo de trabajo con fin de cumplir un mismo objetivo.

Dirección: Consiste que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos.

Control: Analizar las directrices con la finalidad de medir el rendimiento del cumplimiento.

Gestión Financiera.

Consiste Realizar un análisis minucioso a las operaciones realizadas para determinar el cumplimiento de los indicadores financieros.

Es un ordenamiento de las actividades financieras, con la finalidad de obtener información de carácter económico financiero, tomando como referencia indicadores estandarizados internacionales de trabajo a través de flujo gramas, cursogramas, diagramas de bloques y otras herramientas operativas de ingeniería que permiten un aprovechamiento del tiempo y el espacio, con un principio, un fin e insumos y productos técnicamente calculados e identificados (Fajardo & Soto, 2017).

La gestión financiera es el manejo correcto de los recurso que posee la entidad financiera tanto los gastos como los ingresos para que pueda funcionar correctamente y la mientras que la responsabilidad del manejo es de una sola persona en el caso de la cooperativa es de la cajera.

Herramientas de la gestión financiera.

Las herramientas de la gestión Financiera son aquellas que se utilizan dentro de la gestión administrativa.

Punto de equilibrio: Es un método que se utiliza para determinar en el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos, es decir el punto donde la empresa se equilibra, además de mostrar las utilidades o pérdidas de la empresa.

Planificación de utilidad: Se concentra en la elaboración de los estados proforma, los cuales son estados financieros proyectados son: Balance General y Estados de Resultados.

Apalancamiento y riesgo de operación: Mide la utilidad antes de interés e impuestos y puede definirse como el cambio porcentual en las utilidades generadas en la operación excluyendo los costos de financiamiento e impuestos.

Apalancamiento financiero: El apalancamiento financiero mide el efecto de la relación entre el porcentaje de crecimiento de la utilidad antes de intereses e impuestos y el porcentaje de crecimiento de la deuda, o bien el número de veces que UAIT contiene la carga de la deuda.

Presupuestos: Es más que una declaración de los resultados esperados, expresados en términos numéricos y es necesario para el control, pero no puede servir como un estándar de control sensible a menos que refleje los planes.

Pronóstico financiero: Es una herramienta más importante para la planificación. **Estado de origen y aplicación de fondos:** Es de responsabilidad del tesorero la administración de las fuentes y de las aplicaciones de fondos.(Cabrera, Fuentes, & Cerezo, 2017).

Las principales herramientas de la gestión financiera ayudan a evaluar, los riesgos en los procesos financieros que ayuden a obtener resultados sobre el margen de crecimiento de los activos corrientes y fortalecer al patrimonio donde nuestro margen rentabilidad sea favorables.

Conceptual

Consiste en exponer conceptos puntuales sobre las variables de estudio y otros términos de carácter relevante que aborda a la investigación.

Control Interno

Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa. (Estupiñan, 2015)

Eficacia

Es el cumplimiento con el trabajo de la una persona contratada, pero siempre es bueno ir más allá de la eficacia, es decir, tratar de hacer las mismas tareas en menor tiempo o con menos recursos. (Gironella, 2011)

Eficiencia

Es un proceso el cual utiliza la menor cantidad de entradas o insumos se necesita para crear la mayor cantidad de productos o resultados. (Gironella, 2011)

Gestión

Conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. (Perez, 2015)

Gestión administrativa

Se puede decir tareas realizadas en menos tiempo “Es la que encarga de que dicho proceso haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir una serie de premisas” (Caldas, Carrión, & Heras, 2017, pág. 242)

Gestión financiera

Comprende todo el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en la organización y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo (Córdova, 2012, pág. 2).

Herramienta

Es el elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad o labor mecánica, que requiere, para llevarla a buen puerto, de una aplicación correcta de energía (Casas, 2019).

Procesos

Conjunto complejo de actos del estado como soberano de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación substancial de todos actos que tienden a la aplicación de una ley general a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo (Arrazola Reyes).

Recursos

Materiales u otros activos que son utilizados para producir un beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles (Gutierrez, 2009)

Sistema de Control Interno

“Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad” (Gutierrez, 2009, pág. 12)

Toma de decisiones

Es una resolución o determinación que se toma respecto a una situación. (Maldonado, 2013)

Geo referencial

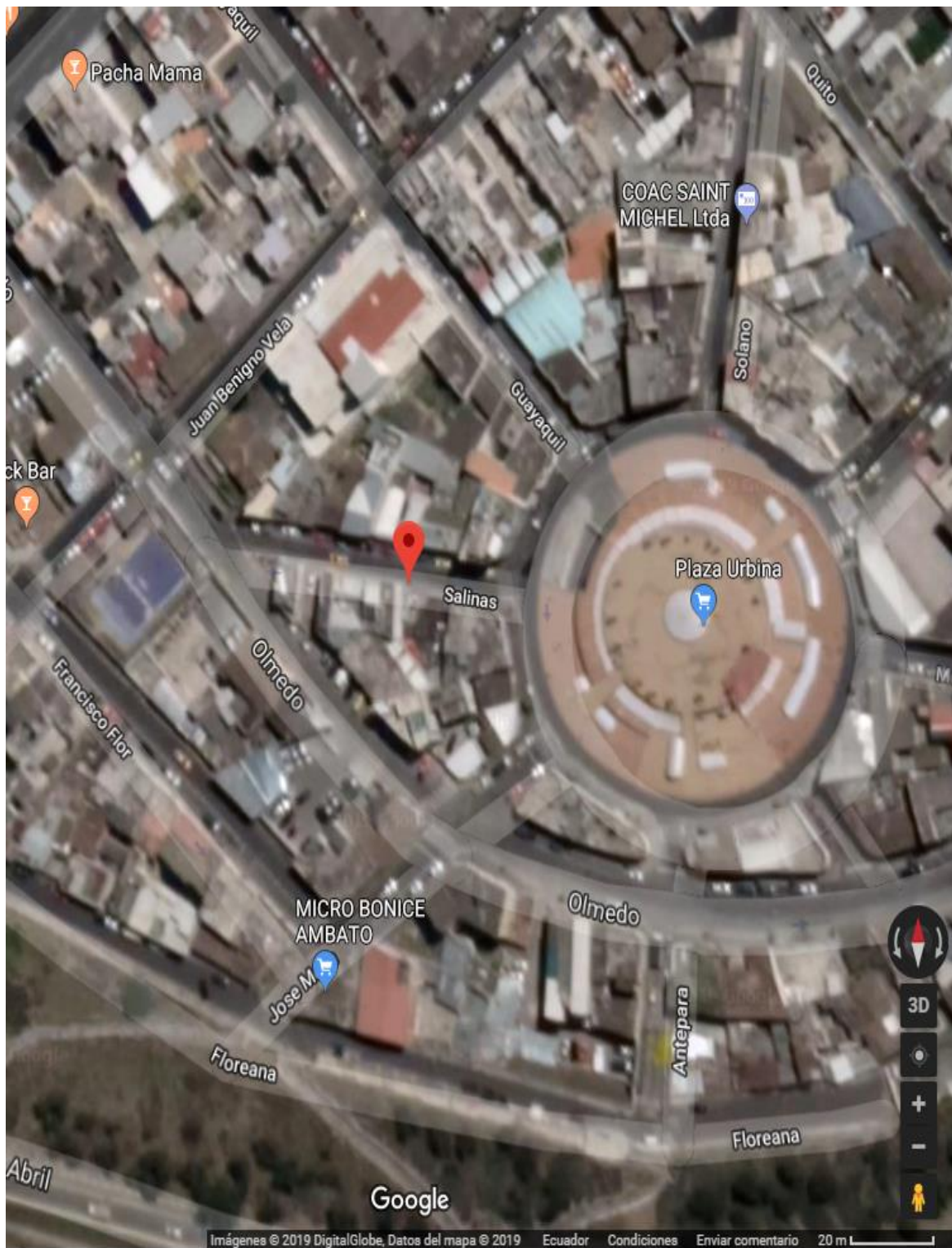


Figura 1. Ubicación de la (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato
Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato
Elaborado: Monica Chisag

La (COAC) “Juventud Unida” Fue fundada el 28 de Agosto del 2007, con la participación de 15 jóvenes indígenas con un aporte de \$ 1000,00 a certificados de aportación, constituida legalmente con el acuerdo Ministerial N.00166 del Ministerio de Bienestar Social, con número de registro 7075 de la Dirección Nacional de Cooperativas, actualmente funcionando legalmente, su oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato en la calle Olmedo y Salinas a 20 metros de la plaza Urbina, se encuentra brindando servicios financieros a sus asociados por un lapso de 10 años, en la actualidad es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a partir del año 2013, desde su creación ha expandido sus coberturas en las siguientes provincias:

Tungurahua, Chimborazo y Bolívar ubicados en las siguientes direcciones.

Tungurahua, Llangahua, El Salado Cantón Quero, Diagonal al Parque Central.

Bolívar, Parroquia Simiatug, Frente al Mercado Central,

Chimborazo, Calle Junín 01-19 y Tarquí.

Actualmente la (COAC) Juventud Unida Ltda., cuenta con 4000 socios en la casa Matriz.

Valores que practican.

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Confianza
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

Misión.

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito al servicio de la comunidad, basada en los principios de cooperativismo, con fin de fortalecer el desarrollo microempresaria productivo de los asociados.

Visión.

Creer sosteniblemente para llegar ser en el 2021, un grupo cooperativo, promoviendo crecimiento, en el sector de la economía popular y solidaria, ser reconocidos a nivel regional por su dinamismo, capacidad de innovación y creación de fuentes de empleo.

Objetivo.

Proveer la cooperación económica y social entre los socios, procurando la sostenibilidad del mismo, de una manera sólida confiable, transparente desarrollando productos y servicios financieros para necesidades requeridas en la comunidad, impulsando de ejecutar negocios propios, de manera productiva para el cambio desarrollo económico social.

Legal

Este apartado permite sustentar desde la parte legal el desarrollo del proyecto y con ello determinar adecuadamente los elementos a ser analizados acogiéndose al marco legal que rige el sector financiero especialmente de la Economía Popular y Solidaria, es por esta razón que se han considerado las siguientes leyes y reglamentos:

Constitución de la República del Ecuador.

De acuerdo a lo estipulado por la constitución de la república del Ecuador (pág. 139) se hace mención al siguiente artículo.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario: El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (pág. 139)

La Constitución de la República del Ecuador define al sistema económico como social y solidario, y reconoce al ser humano como sujeto que ayuda al crecimiento económico. El sistema se encuentra integrado de acuerdo a las formas de organización económica.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario. (pág. 146)

El sistema financiero nacional hace referencia todas las entidades que brindan servicios de intermediación financiera dentro en la sociedad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus socios.

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. (pág. 146)

Se dice que las pequeñas y medianas unidades productivas recibirán apoyo diferenciado esto significa que estas empresas les brinda apoyo para que estas empresas crezcan y aumentar oportunidades comerciales dentro del país.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. (pág. 162)

La Constitución de la República del Ecuador establece se reconocen de diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Art. 21.- Sector Cooperativo: Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (pág. 10)

Las cooperativas está conformada por un grupo de personas emprendedoras que se reúnen con la finalidad de hacer crecer el capital que poseen y el capital de los asociados y satisfacer las necesidades de las personas mediante el otorgamiento de un crédito de esta manera desarrollara la economía dentro de la sociedad.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario: Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de

ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (pág. 24)

Las instituciones financieras son aquellas que están al servicio de las personas que forman parte de ella que confiaron en estas instituciones para que su dinero crezca en sus barrios o comunidades.

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Artículo 44.- Atribuciones y responsabilidades: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

13. Definir y mantener un sistema de CI que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa (pág. 10)

De acuerdo a lo estipulado por el reglamento de la Ley de la Orgánica de Economía Popular y Solidaria manifiesta que es de responsabilidad del Sr. Gerente velar con por cumplimiento del (CI) la cual garantice la gestión eficiente dentro de la cooperativa.

Art. 68.- Causas para la regularización: La Superintendencia dispondrá que las cooperativas se sometan a un plan de regularización, cuando incurran en una de las siguientes causas:

1. Cuando en los informes de supervisión auxiliar, auditoría o de inspecciones, se determinen graves deficiencias de (CI), problemas financieros, administrativos o entre socios y directivos, que pongan en riesgo la estabilidad institucional; (pág. 14)

La Superveniencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) emite a las cooperativas del segmento 4 y 5 un pal de acción a cumplir en un periodo determinado de dos años donde determina algunos hallazgos donde se debe cumplir las recomendaciones emitidas por el ente d control en diferentes áreas detectadas.

Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: 1. Cooperativas de ahorro y crédito. (pág. 29)

Artículo 227.- Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de (CI) para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (pág. 40)

Cumpliendo con los requerimientos de la (SEPS) que son manuales reglamentos, políticas y el manejo adecuado del (CI) desarrollara la entidad y ascenderá de segmentacion.

Artículo 447.- Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00. (pág. 73)

Las Cooperativa de Ahorro y Crédito toman su segmentación de acuerdo al crecimiento de sus activos, socios, patrimonio y punto de atenciones agencias.

Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 2. *Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Editado por: Monica Chisag

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matiz Ambato

Capítulo II: Metodología

Tipo de Investigación

Descriptiva.

De acuerdo a lo mencionado por Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) afirman:

“Tiene como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas agentes e instituciones y de los procesos naturales o sociales” (p.134)

Contribuye para analizar, diagnosticar y describir los resultados de los componentes del CI a través de la opinión de los funcionarios de esta institución financiera se puede determinar las falencias que la misma presenta en relación al (CI) y con ello poder emitir recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y crecimiento de la cooperativa.

Bibliográfica.

La presente investigación tiene como finalidad de analizar los hechos, proporcionar conocimientos nuevos y ser guía para la acción. Por eso, sus técnicas y métodos deben ser confiables, es decir, garantizar que los resultados representen algo real e inequívoco. (Galeano, 2018)

Es aquella que se desarrolla en bibliotecas el cual aporta a los (antecedentes, marco conceptual, teórico y referencial) se desarrolla a través del análisis de libros, proyectos, ensayos que permitan conocer el CI, gestión administrativa y financiera.

Campo.

Tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema seleccionado como objeto de estudio. (Baena, 2014)

Este tipo de investigación es primordial debido a que se acudido a la cooperativa para obtener información por medio del contacto directo con los funcionarios de la institución financiera, sobre el (CI) que manejan para de este modo identificar posibles falencias y proponer una solución acorde a las necesidades de la cooperativa.

Cualitativa.

Toma como misión recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tienden a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de cosas o ejemplos que se consideran interesantes o esclarecedores, y su meta es lograr profundidad y no amplitud. (Niño, 2011)

Se establece como tal debido a que parte de la información que se obtiene permite conocer las falencias sin la ponderación de los resultados existentes en antecedentes, marco teórico.

Cuantitativa.

Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la "cantidad" y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. (Niño, 2011)

Se utilizó esta investigación para cuantificar los resultados obtenidos a través de la encuesta y dar a conocer de forma numérica o porcentual las características estudiadas sobre el cumplimiento de los componentes del (CI) es decir se pondera en función de las opiniones emitidas.

Métodos

Método inductivo.

Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. (Cegarra, 2012).

Mediante este método de investigación ayudo a valorar los resultados obtenidos se analizó (CI) en general como un todo y luego se descompuso en componentes para estudiarlas por separado.

Método deductivo.

Consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o la falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de la falsedad, propuesto por el. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

Este método ayudo hacer un análisis de cada componente que integra el Control Interno por separado e independiente que maneja para de este modo poder establecer un manual o norma que permita mejorar el control que mantiene la cooperativa

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Encuestas.

Es una técnica útil, para para capturar describir una situación para contrastar la información obtenida (Alvira, 2011) .

La encuesta se aplicó al Consejo de administración, Consejo de vigilancia, Directivos y empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato donde se determinó algunas debilidades en el (CI).

Entrevista.

Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa. Es una conversación formal que tiene una intencionalidad, deben de fijarse objetivos. (Castellano, 2010).

Se aplicó al Sr. Gerente de la cooperativa, donde se utilizó una guía de preguntas referentes al tema de investigación el cual ayudó a constatar la información de las encuestas.

Instrumentos.

Son los cuestionarios utilizados para la recolección de información.

Universo y Muestra

En la presente investigación es considerado como Universo al Consejo de administración, Consejo de Vigilancia, Directivos y empleados arrojando 25 integrantes que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato. (Ver Anexo N° 2).

Censo.

Dado que el tamaño de la población no es exuberante no se considera necesario realizar el cálculo para determinar una muestra por lo cual se decide trabajar con el total de las personas mencionadas anteriormente.

Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se usa el Paquete Ofimático especialmente las aplicaciones de Excel y Word para la obtención de tablas y gráficos estadísticos, de forma sencilla y práctica.

Capítulo III: Resultados y Discusión

Encuestas aplicados al Consejo Administrativo, Consejo de Vigilancia y Directivos

¿La contratación de los profesionales se hace a través de los procesos técnicos de selección?

Tabla 3. *Proceso de selección de los profesionales*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	0	0%	0	0%
Casi siempre	2	33%	1	25%	0	0%
A veces	2	33%	3	75%	2	67%
Nunca	1	17%	0	0%	1	33%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

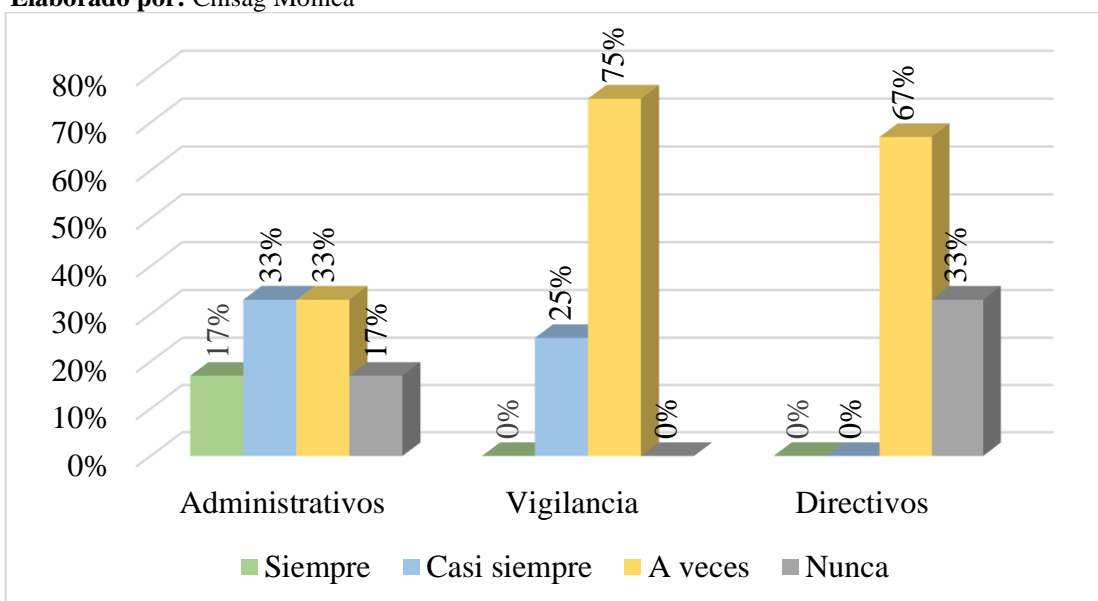


Figura 2. Proceso de selección de profesionales

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Como se puede observar la contratación del personal a veces se la realiza basándose en procesos técnicos de contratación así lo sostienen gran parte (58,33%) el consejo de administración, vigilancia y directivos de la cooperativa.

Interpretación

Esto posiblemente ocasione se contrate personal poco capacitado o que no sea acorde al puesto para el cual se lo contrata.

¿El personal contratado cumple con el perfil académico en las actividades de control administrativo y financiero?

Tabla 4. *Cumplimiento con el perfil académico de los profesionales.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	0	0%	0	0%
Casi siempre	2	33%	1	25%	0	0%
A veces	3	50%	3	75%	2	67%
Nunca	0	0%	0	0%	1	33%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

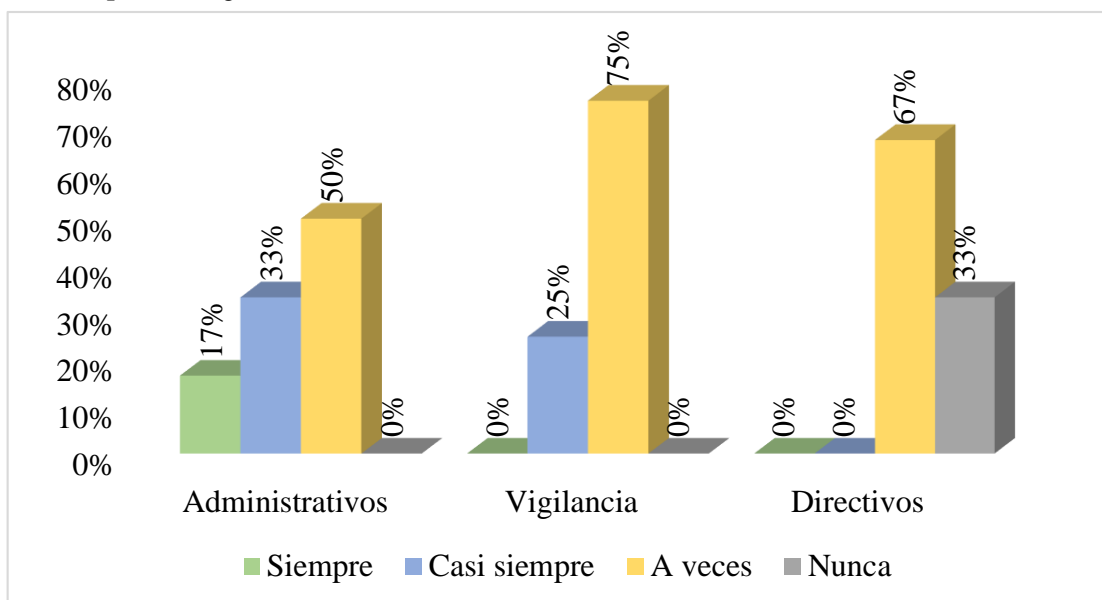


Figura 3. Cumplimiento con el perfil académico de los profesionales

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Según los resultados obtenidos el personal contratado a veces cumple con el perfil académico de acuerdo al cargo que va desempeñar así lo expresaron el 64% de los encuestados dejando en evidencia que no siempre se contrata personal con un perfil profesional acorde a las actividades que van a desarrollar.

Interpretación

Lo que puede conllevar a que el desempeño no sea el esperado por la falta de preparación técnica.

¿Se realiza capacitaciones a los empleados para el mejorar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa?

Tabla 5. *Capacitación a los empleados*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Si	1	17%	1	25%	0	0%
No	5	83%	3	75%	3	100%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

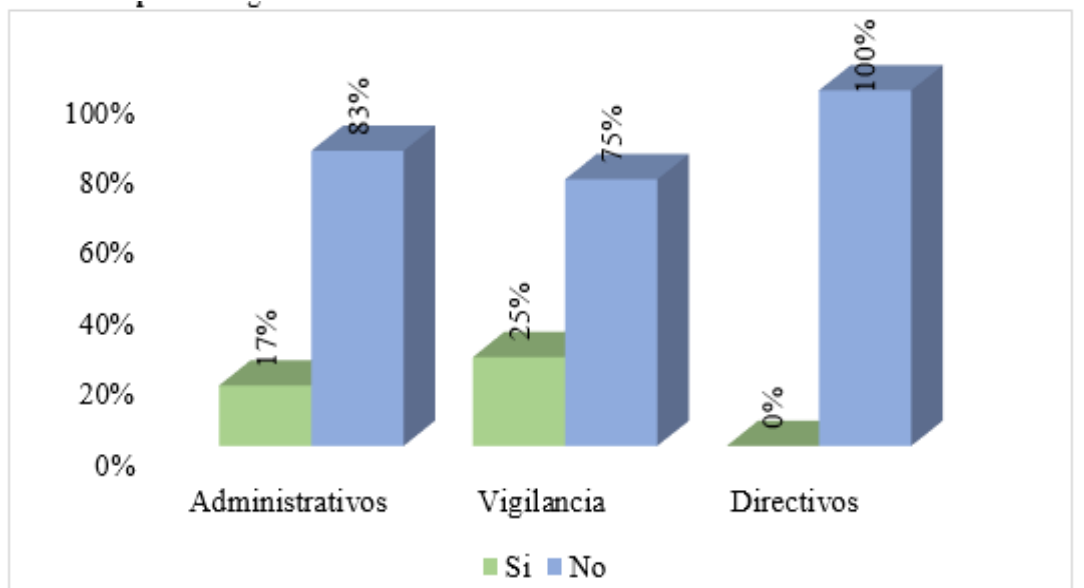


Figura 4. Capacitaciones a los empleados

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Según las respuestas obtenidas del Consejo de administración, Consejo de vigilancia y directivos dejan en evidencia que no se realizan capacitaciones el cual ha ocasionado desconocimiento en la aplicación del material obtenido en la institución.

Interpretación

Las capacitaciones que realizan las instituciones a los profesionales es para poseer con personal competente y eficiente en las actividades, pero sin embargo la cooperativa no lo realiza.

¿Considera que el presupuesto asignado en la cooperativa le ha permitido lograr los objetivos planteados?

Tabla 6. *El presupuesto permite cumplir con los objetivos de la entidad.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	0	0%	0	0%
Casi siempre	3	50%	2	50%	2	67%
A veces	2	33%	2	50%	1	33%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

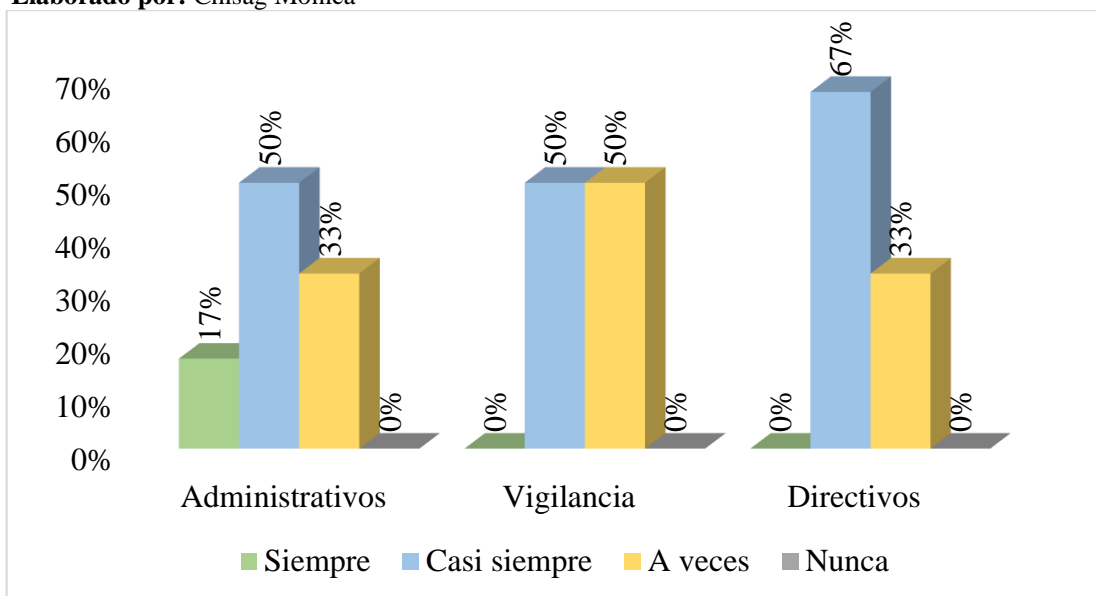


Figura 5. El presupuesto permite cumplir con los objetivos de la entidad.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Un 38,67% de las personas encuestadas han dado a conocer que el presupuesto asignado a la cooperativa ayuda a controlar los gastos operativos y financieros y que los ingresos deben superar a los gastos para tener una rentabilidad que apoye al cumplimiento de los objetivos.

Interpretación

Lo que se interpreta que existe deficiencia es esta labor y se debe de realizar un ajuste tomando en consideración datos anteriores considerando un margen de crecimiento anteriormente evidenciados para de este modo el presupuesto sea lo más preciso posible y se pueda cumplir con los objetivos institucionales.

¿Los empleados comunican inmediatamente los riesgos detectados en la cooperativa?

Tabla 7. **Comunicación de riesgo detectado.**

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	16,67%	1	25%	1	33,33%
Casi siempre	1	16,67%	1	25%	1	33,33%
A veces	3	50,00%	2	50%	1	33,33%
Nunca	1	16,67%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

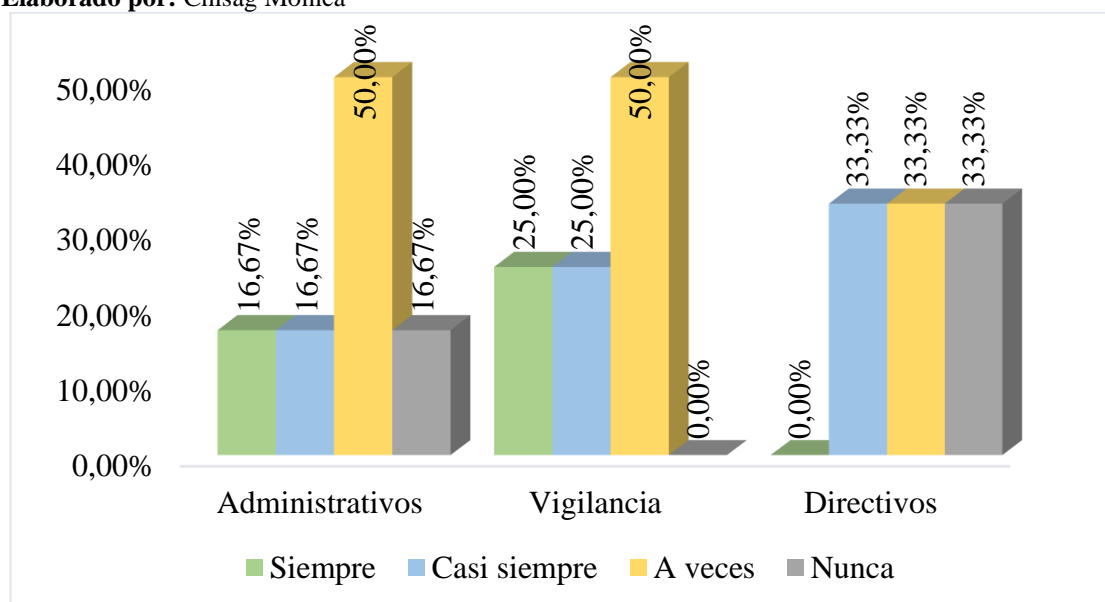


Figura 6. Comunicación de riesgos detectados

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

La comunicación de riesgos juega un papel de gran importancia en la toma de decisiones ya que esto permitirá actuar con rapidez a los altos mandos, pero existe un 43.33% que considera que a veces existe la comunicación de riesgos por parte de los empleados.

Interpretación

La falta de comunicación por lo que puede causar que muchas de las veces se pasen por desapercibido algún elemento vulnerable de la institución financiera posiblemente provocando pérdidas en la cooperativa.

¿La cooperativa cuenta con el manual de CI?

Tabla 8. *Cuenta con manuales de CI.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Si	4	67%	4	100%	3	100%
No	2	33%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

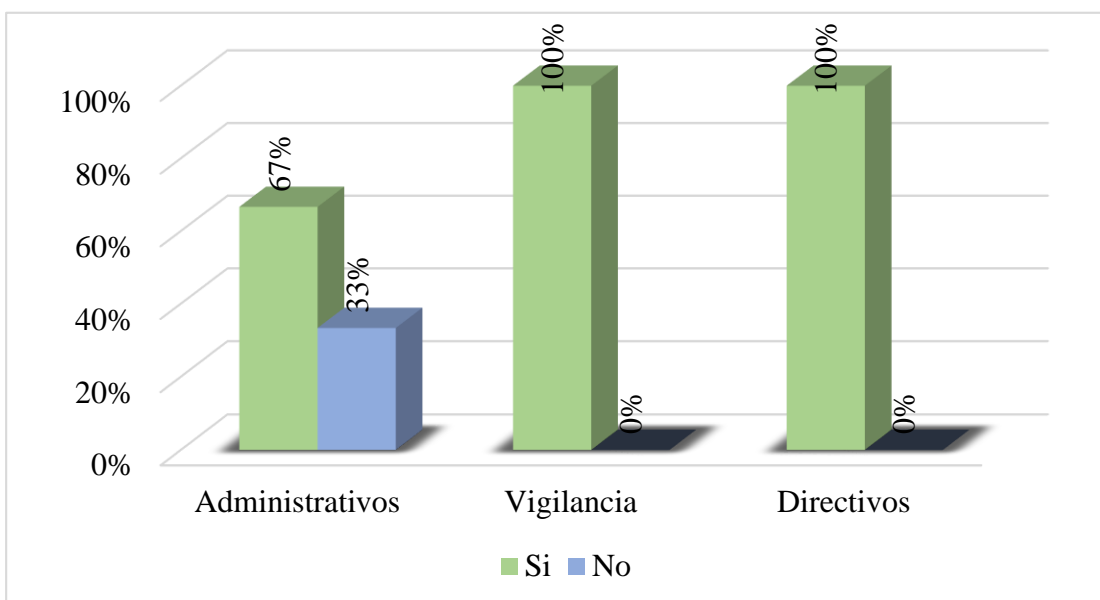


Figura 7. Cuenta con manuales CI

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Un porcentaje significativo manifiestan que si existe los manuales de (CI), pero no son aplicados para el cumplimiento de las actividades.

Interpretación

Al ser aplicado constante la ejecución de los manuales de (CI) la cooperativa se mejoraría y estaría ubicada en otro segmento.

¿Se aplican procesos de Control Interno en la gestión administrativa-financiera de la cooperativa?

Tabla 9. *Aplicación de procesos de CI.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	2	33%	1	25%	1	33%
Casi siempre	3	50%	2	50%	2	67%
A veces	1	17%	1	25%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

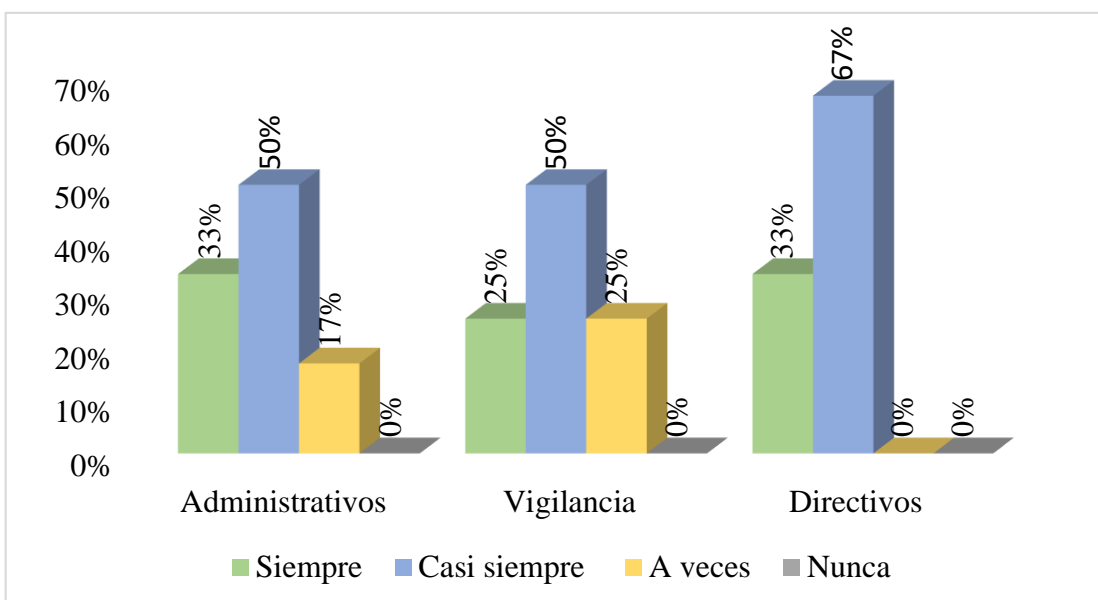


Figura 8. Aplicación de procesos de CI

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Un 14% manifiestan que a veces se aplican procesos de (CI) esto debido a que la (SEPS) lleva a cabo procesos evaluativos que les permiten determinar si la cooperativa ha mantenido un adecuado control.

Interpretación

Se hace mención que un grupo de funcionarios están simplemente a la espera de que el ente de control lleve a cabo procesos evaluativos lo que deja en evidencia la falta de ejecución de este proceso mientras que otros consideran que la realización del (CI) de forma periódica garantiza un adecuado funcionamiento de la institución.

¿Considera usted que es pertinente la opinión de terceras (SEPS) para mejorar la gestión administrativa financiera en la cooperativa?

Tabla 10. *Opinión para mejorar la gestión administrativa*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
De acuerdo	0	0%	2	50%	1	33%
Totalmente de acuerdo	4	67%	2	50%	2	67%
En desacuerdo	2	33%	0	0%	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

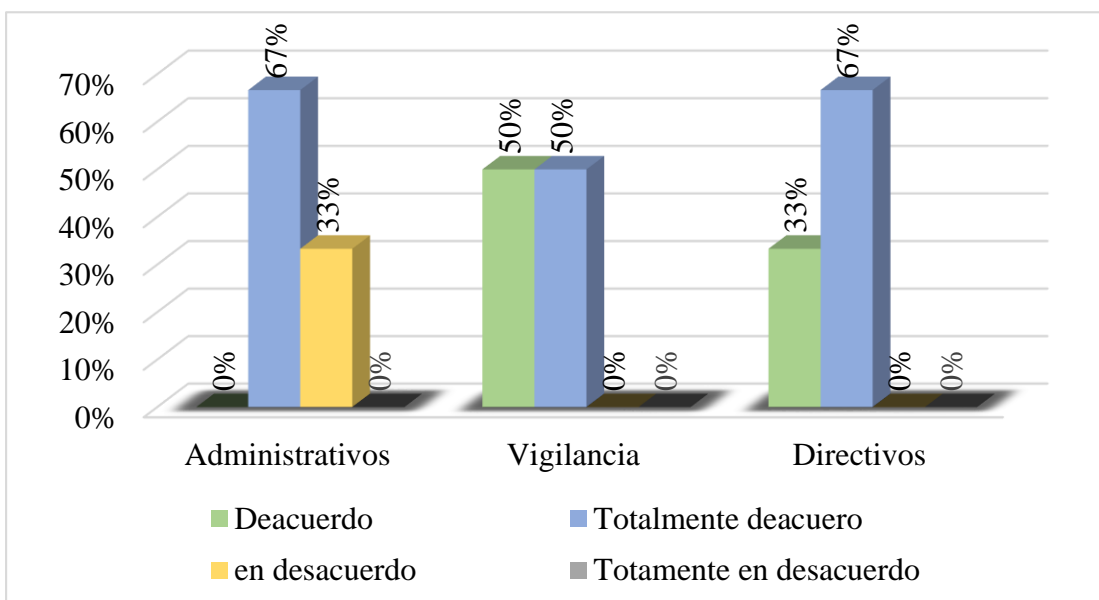


Figura 9. Opinión para mejorar la gestión administrativa

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Sobre la relevancia que les dan a las opiniones vertidas por terceros el 61,33% de los funcionarios de la Cooperativa están en totalmente de acuerdo con que los procesos evaluativos externos contribuyan a la gestión administrativa financiera de la institución.

Interpretación

Los profesionales de la organización mantienen un sistema de control acorde a sus necesidades y los procesos evaluativos externos se realizan sin considerar la totalidad de la organización no siempre son acertados.

¿El sistema de comunicación permite estar informado sobre el desempeño de cada una de las áreas de la cooperativa?

Tabla 11. *Sistemas de comunicación sobre el desempeño de las funciones.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	1	25%	0	0%
Casi siempre	2	33%	2	50%	1	33%
A veces	3	50%	1	25%	2	67%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

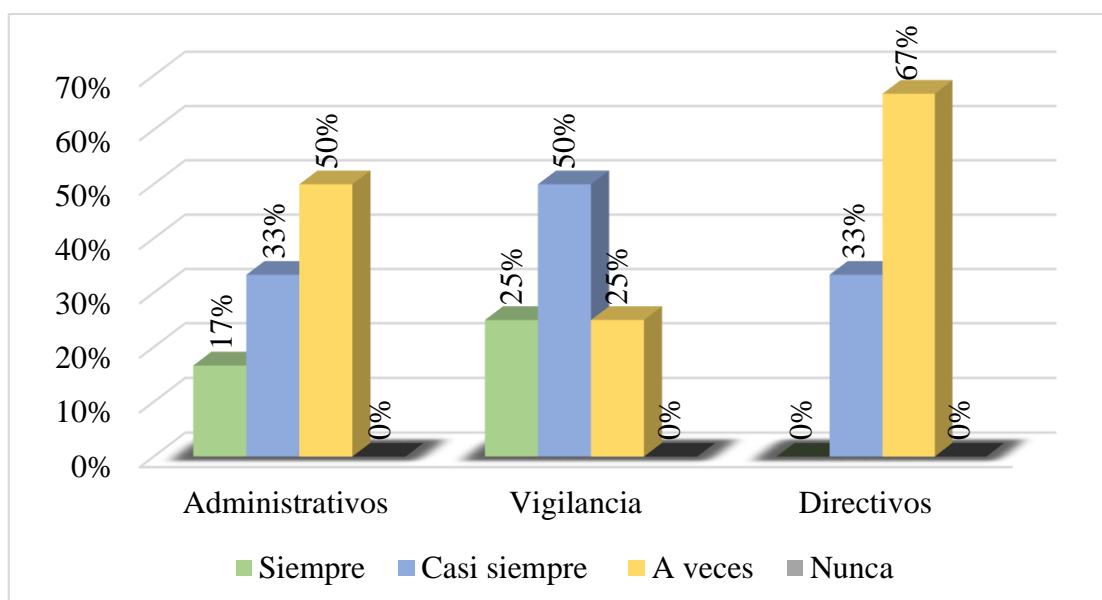


Figura 10. sistema de comunicación sobre el desempeño de las funciones.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Uno de los elementos de gran importancia es el sistema de comunicación el mismo que posibilita a los directivos estar informado sobre todo aquello que pasa dentro de la Cooperativa por lo cual es indispensable conocer si este en realidad permite esto de lo cual el dato que hay que considerar es que a veces permite conocer los acontecimientos de las áreas así lo manifiestan el 55,66% de los encuestados.

Interpretación

Puede ser una causante para que la toma de decisiones no sea ágil y ciertos riesgos se dejen pasar por alto.

¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz entre las dependencias dentro de la institución?

Tabla 12. *Coordinación y control en la institución*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	0	0%	0	0%
Casi siempre	3	50%	3	75%	1	33%
A veces	2	33%	1	25%	2	67%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

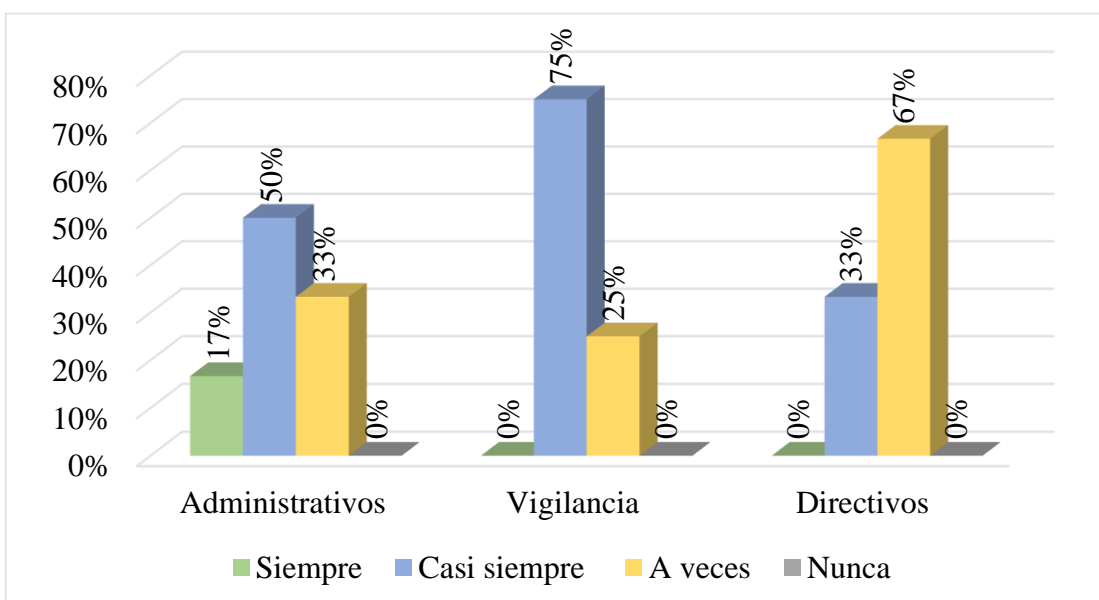


Figura 11. Coordinación y control en la institución

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Al indagar si existe buena comunicación entre las distintas dependencias de la Cooperativa entre Directivos, Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración un promedio de 41,67% exponen que a veces hay buena comunicación.

Interpretación

Implica que estos trabajen por separado lo que puede impedir que las decisiones sean del todo acertadas e incluso se excluyan ciertos elementos de valor.

¿El sistema de información que se maneja en la cooperativa permite tomar decisiones pertinentes?

Tabla 13. *Sistema de información que maneja la cooperativa.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	0	0%	0	0%	1	33%
Casi siempre	3	50%	3	75%	0	0%
A veces	2	33%	1	25%	2	67%
Nunca	1	17%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

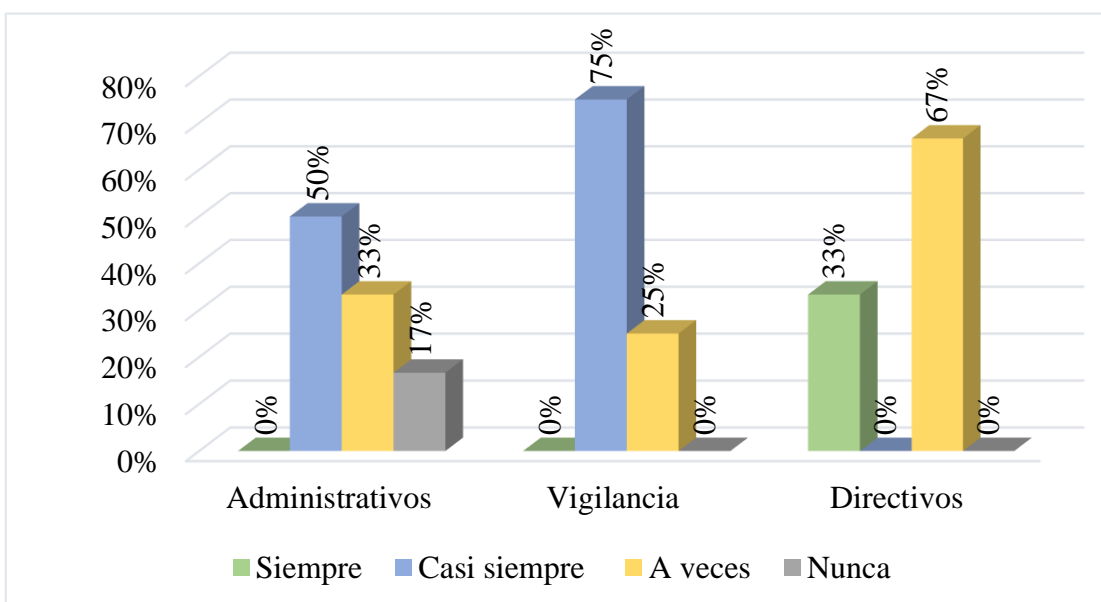


Figura 12. Sistema de información que maneja la cooperativa.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

El sistema de información que maneja la cooperativa según las encuestas el 41,66% supo decir que a veces les permiten tomar decisiones.

Interpretación

Cuando el sistema de información no refleja al momento la situación actual de la cooperativa esto puede causar desatino en las decisiones que se tomen o que las mismas no sean pertinentes en ese momento impidiendo se canalicen esfuerzos para un adecuado desarrollo de la institución.

¿Los empleados de la cooperativa son evaluados por la alta dirección o por algún jefe inmediato?

Tabla 14. *Evaluación a los empleados sobre las actividades.*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	17%	1	25%	0	0%
Casi siempre	3	50%	2	50%	1	33%
A veces	2	33%	1	25%	2	67%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

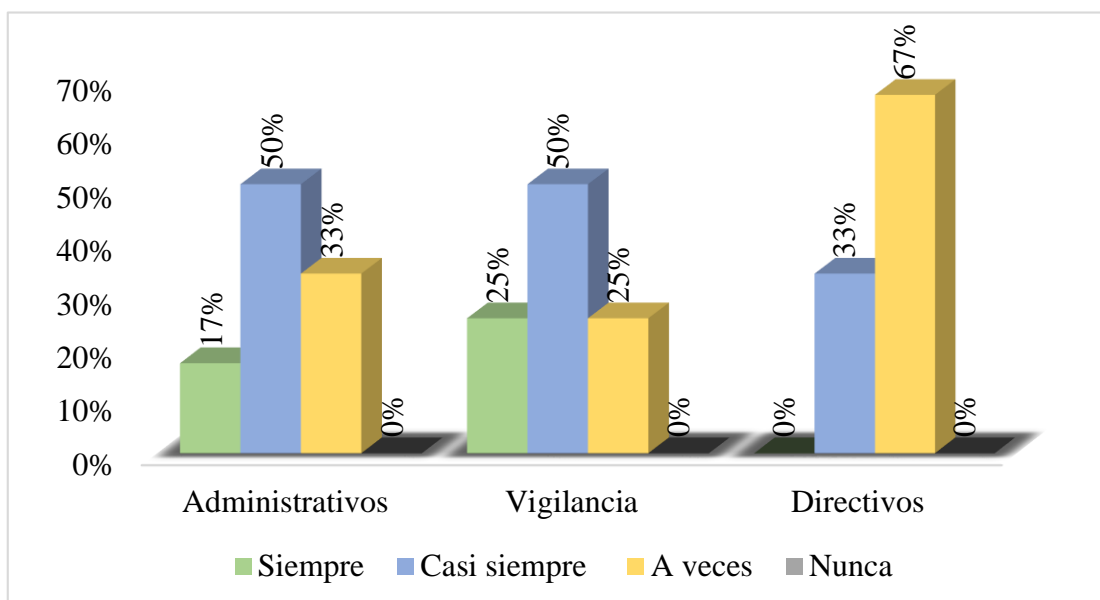


Figura 13. Evaluación a empleados sobre las actividades.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Al indagar sobre si los empleados son sometidos evaluaciones un porcentaje considerable el cual corresponde al 41,67% de los encuestados han expresado que no se han realizado ningún tipo de evaluaciones.

Interpretación

Al no someter a los empleados a evaluaciones se olvida que los procesos evaluativos, en cierto modo motiva al personal a mantener un mejor desempeño dentro de sus labores.

¿Conoce usted sobre la evaluación del Control Interno y los métodos aplicado?

Tabla 15. *Evaluación de Control Interno*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Si	5	83%	4	100%	3	100%
No	1	17%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

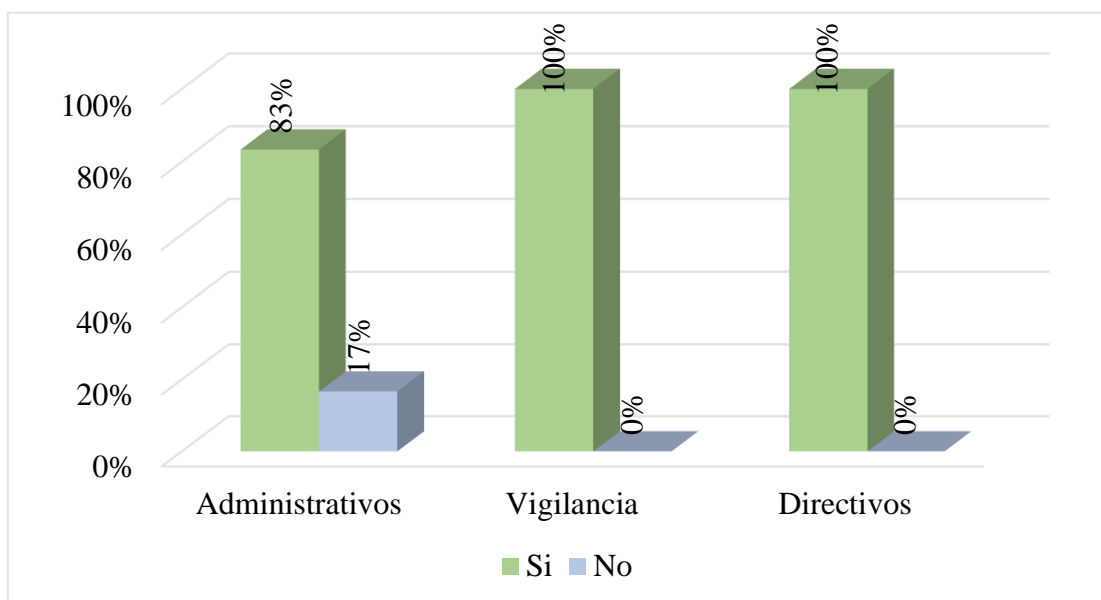


Figura 14. Evaluación a empleados

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Según los encuestados el 61% conoce sobre los procesos de evaluación de CI, dado que es una exigencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y que estos mismos establecen lineamientos para su ejecución.

Interpretación

Pudiendo interpretarse que es la razón por la cual la cooperativa sigue en el mercado y constantemente busca expandirse hacia otras ciudades.

¿Se realiza la conciliación bancaria en la cooperativa?

Tabla 16. *Realización de conciliación Bancaria*

Opciones	Administrativos		Vigilancia		Directivos	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	16,66%	1	25%	1	33,33%
Casi siempre	4	66,66%	2	50%	1	33,33%
A veces	1	16,66%	1	25%	1	33,33%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	4	100%	3	100%

Elaborado por: Chisag Monica

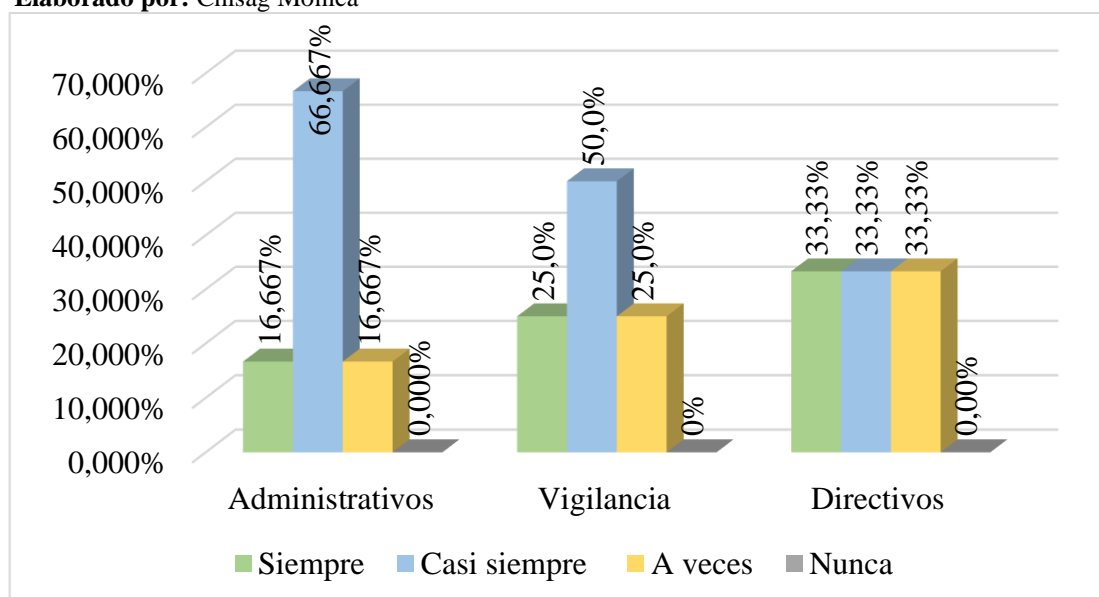


Figura 15. Realización de conciliación Bancaria

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

De los encuestados realizados han manifestado que se realizan la conciliación bancaria de forma mensual el cual ha permitido verificar y controlar el saldo en libros bancos con saldo contable.

Interpretación

Esto ya no necesariamente se puede interpretar como una debilidad, en la cooperativa sino es un control el cual ayuda llevar un control para evitar el descuadre de información.

Resultados de las encuestas realizadas a los empleados

¿Conoce usted sobre el manejo de (CI) en la cooperativa?

Tabla 17. *Información sobre el (CI)*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	25%
NO	9	75%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

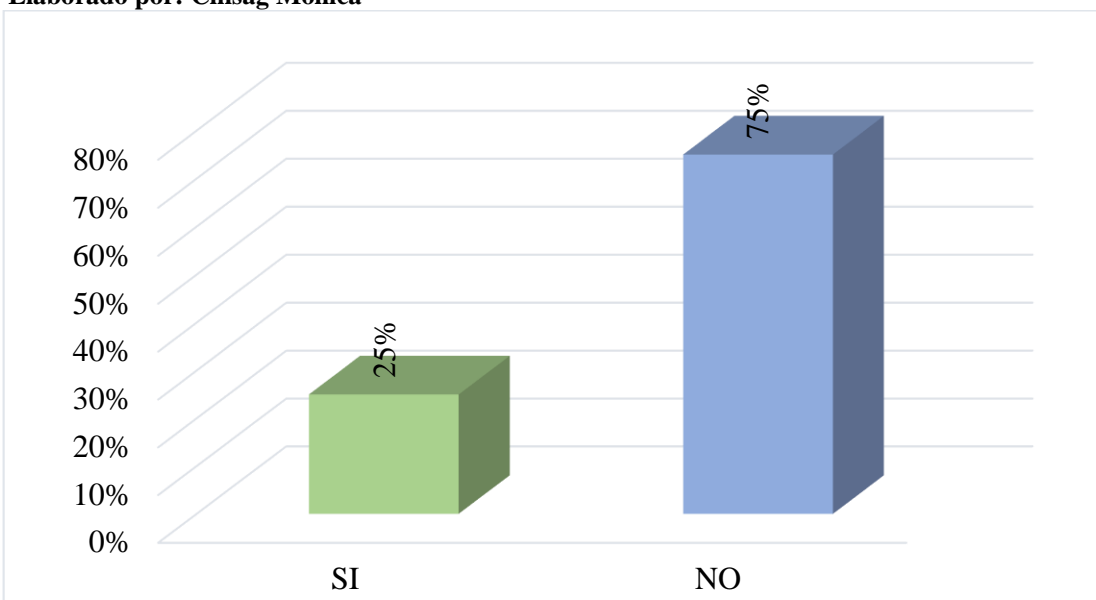


Figura 16. Información sobre el CI

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Lapton Un porcentaje considerable mencionan que desconocen sobre el (CI) y en su institución financiera el cual significa que no se está cumpliendo con los manuales, reglamento y políticas internas establecidas por la entidad.

Interpretación

Atacando a los conceptos mencionados en varios libros sobre el (CI) manifiestan que es de carácter importante su aplicación con la finalidad de brindar seguridad y confiabilidad de información y servicios.

¿Los riesgos detectados son comunicados inmediatamente al gerente?

Tabla 18. *Comunicación de riesgos al gerente.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	4	33%
A veces	7	58%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

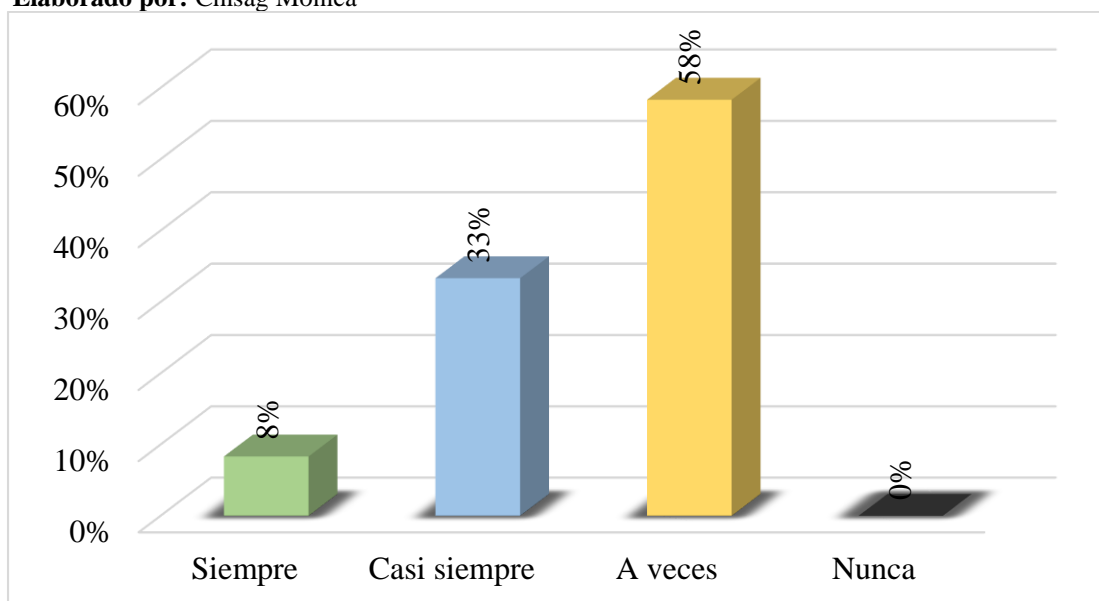


Figura 17. Sistema de información y los riesgos al gerente.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Según el 58% solamente a veces se notifica al señor gerente sobre algún tipo de riesgo, en cambio el 25% manifiesta que casi siempre se informa sobre algún tipo de riesgo no solo al gerente sino a todas las dependencias necesarias.

Interpretación

Se puede interpretar que estos buscan dar solución a los problemas que se suscitan de forma independiente irrespetando la jerarquía establecida, o que prefieren ocultar ciertos riesgos ya que no les beneficiaría el que se tome algún tipo de medida.

¿Los procesos de (CI) son aplicados en la gestión administrativa-financiera en la cooperativa?

Tabla 19. *Los procesos de (CI) son aplicados en la gestión administrativa y financiera.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
Casi siempre	6	50%
A veces	3	25%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

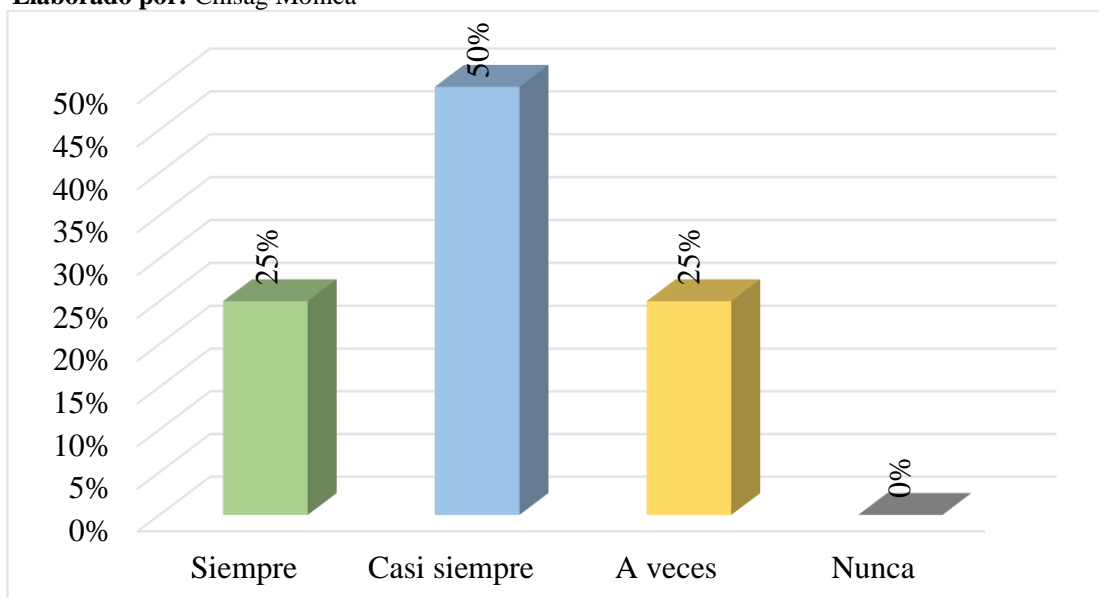


Figura 18. Los procesos de CI son aplicados en la gestión administrativa y financiera.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Al indagar si el sistema de CI se aplica en la cooperativa la cuarta parte de los empleados (25%) han expresado que a veces han se ha cumplido con el (CI) en los proceso realizados y la diferencia responden que parcialmente cumplen con (CI) en los procesos de gestión administrativa y financiera.

Interpretación

Se puede decir que no todos los empleados están al tanto de estos controles debido a que no deben ser tan notorios para evitar se oculte algún tipo de información o suceso que está ocasionando graves problemas a la cooperativa.

¿Considera usted que es pertinente la opinión de terceras (SEPS y Auditores) para mejorar la gestión administrativa financiera en la cooperativa?

Tabla 20. *Opinión para mejorar la gestión administrativa financiera*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	25%
Totalmente desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	8	67%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

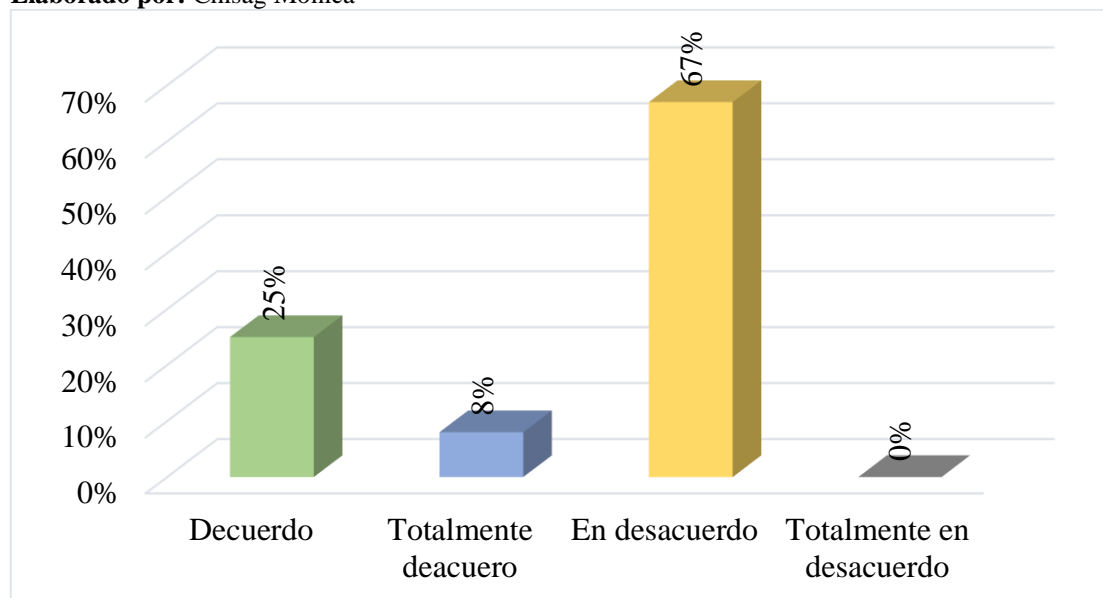


Figura 19. Opinión para mejorar la gestión administrativa financiera

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

El 67% de los empleados está en desacuerdo con que la opinión vertida por terceros mejora la gestión administrativa – financiera mientras que el 25% manifiestan que están de acuerdo y es de gran contribución las sugerencias emitidas la SEPS.

Interpretación

Esto posiblemente se deba a que los informes tanto de auditorías como de la (SEPS) no son suficientemente minuciosos.

¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz entre las dependencias dentro de la cooperativa?

Tabla 21. *Coordinación y comunicación dentro de la institución.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	6	50%
A veces	1	8%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

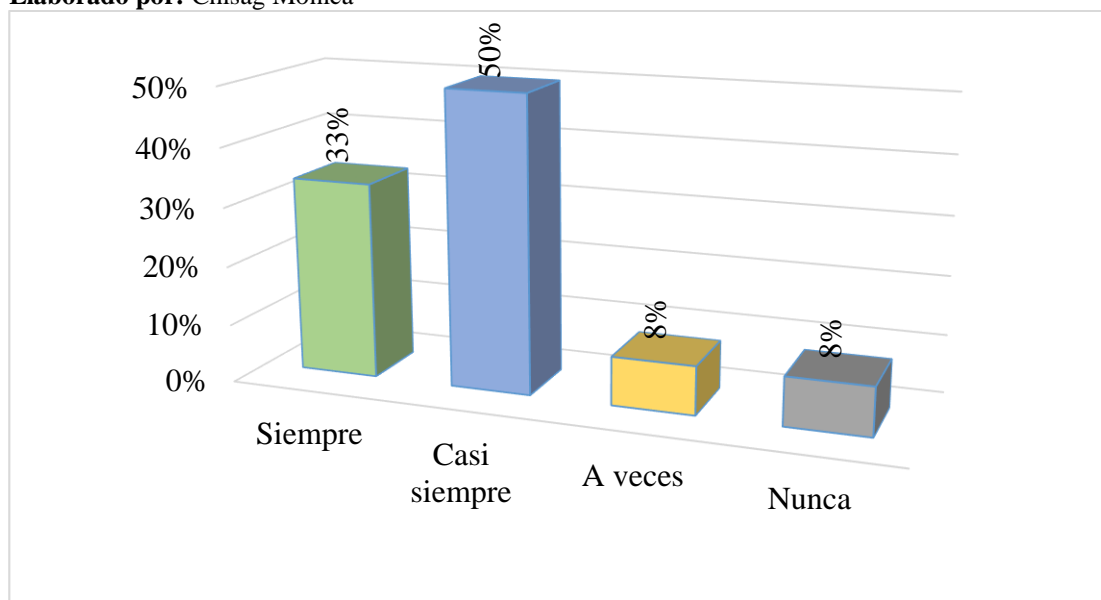


Figura 20. Coordinación y comunicación dentro de la institución

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Según la opinión de los empleados un grupo minoritario (8%) manifiestan que a veces se mantienen una buena comunicación con las distintas dependencias mientras que un 50% expresan mantener una adecuada coordinación y comunicación entre departamentos.

Interpretación

Al existir un grupo de personas que consideran inadecuada la comunicación entre dependencias se puede considerar a esto como una debilidad una debilidad lo que conlleva a que muchas de las veces se dejen de lado el informar sobre algún tipo de deficiencia detectada.

¿El sistema de información que se maneja en la cooperativa permite tomar decisiones pertinentes?

Tabla 22. *Sistema de información que maneja la cooperativa.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
Casi siempre	4	33%
A veces	6	50%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

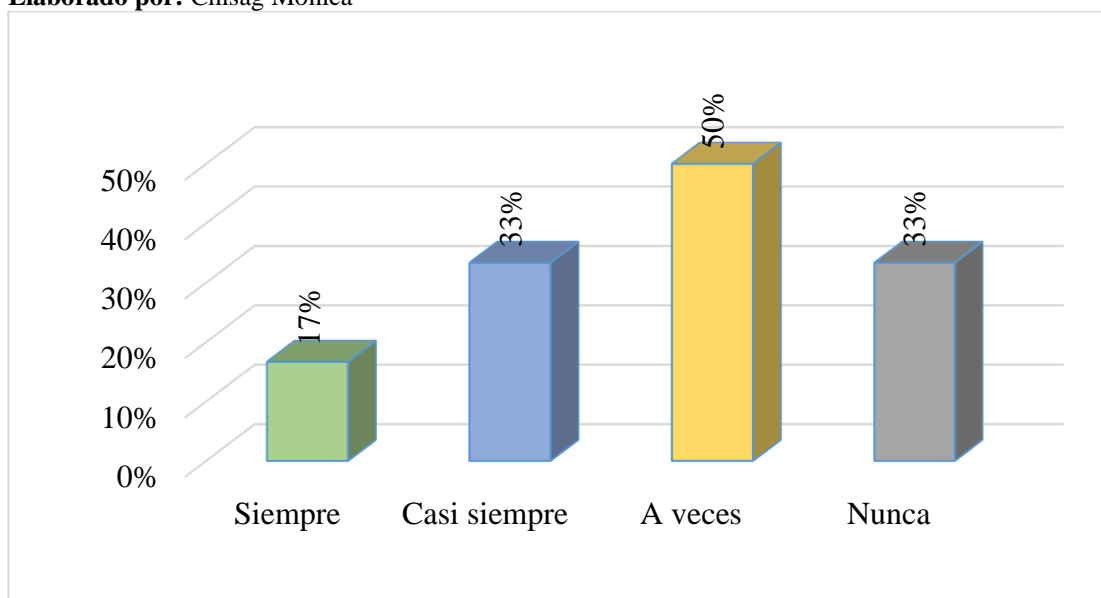


Figura 21. Sistema de información que maneja la cooperativa

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

El 50% de los empleados han manifestado que a veces el sistema de comunicación que mantienen permite tomar decisiones de forma pertinente, mientras que el 33% expresan que casi siempre la información que se obtiene posibilita el dilucidar sobre alguna medida.

Interpretación

De acuerdo a la opinión de algunos funcionarios esto puede interpretarse como una debilidad ya que si no se mantiene un sistema que permita conocer la situación real de la institución implica que no todas las decisiones sean acertadas.

¿El sistema de comunicación permite estar informado sobre el desempeño de cada una de las áreas de la cooperativa?

Tabla 23. *Procesos de selección de empleados.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
Casi siempre	6	50%
A veces	3	25%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

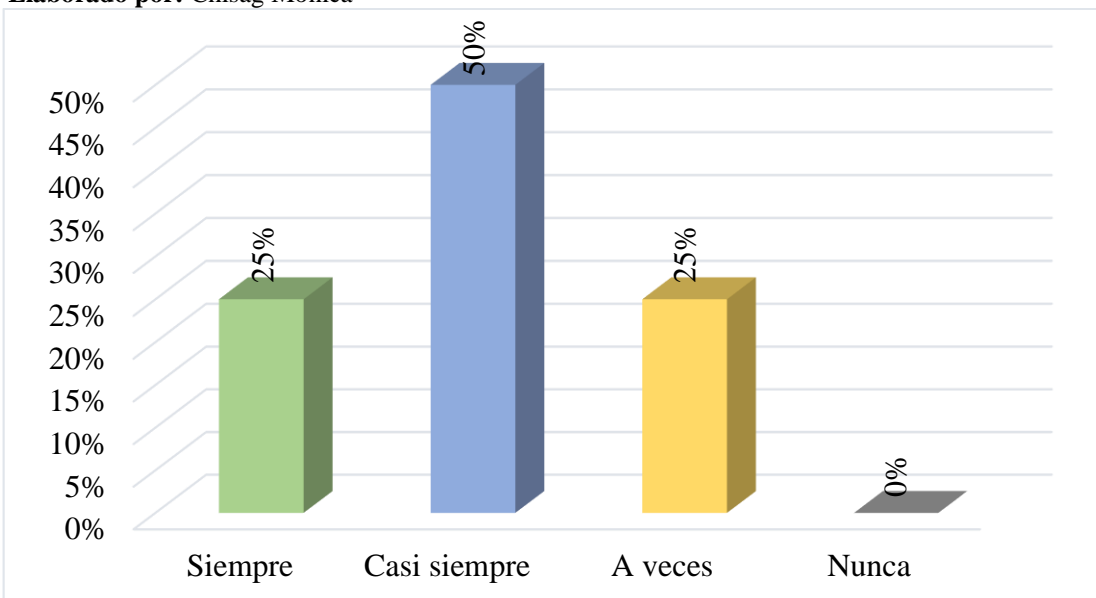


Figura 22. Procesos de selección de empleados

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Un grupo representativo (25%) de empleados han manifestado que el sistema de comunicación no siempre les permite mantenerse informados sobre el desempeño de algunas áreas de igual forma un 50% expresan que casi siempre el sistema de comunicación hace posible conocer la cooperativa en su totalidad.

Interpretación

Esto pudiera deberse a que no todos tienen acceso a la información de otras dependencias sino solo los directivos, o que no existe reuniones periódicas entre los funcionarios.

¿Usted es evaluado por la alta dirección o por el jefe inmediato de la cooperativa?

Tabla 24. *Evaluación por la dirección o el jefe inmediato.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	3	25%
A veces	7	58%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Elaborado por: Chisag Monica

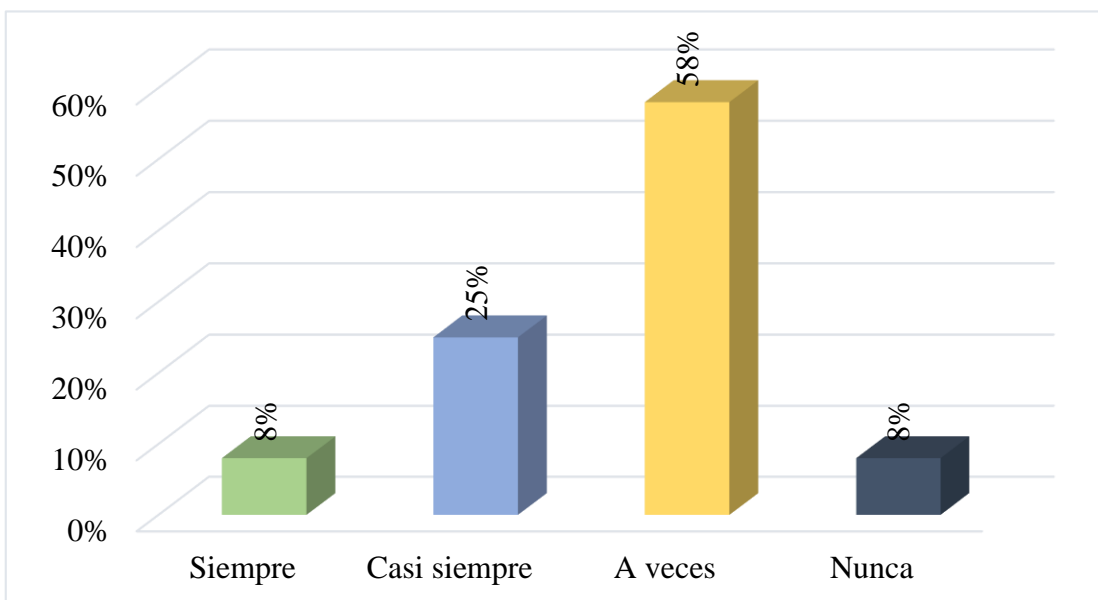


Figura 23. Evaluación por la dirección o el jefe inmediato.

Elaborado por: Chisag Monica

Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato

Análisis

Existe un 58% de los empleados que expresan que a veces son sometidos a evaluación mientras que un 41,67% expresan que frecuentemente se les evalúa o están en constante observación para medir su desempeño.

Interpretación

Puede interpretarse como la existencia de un buen desempeño de estos o la poca preocupación de los directivos con valorar y mejorar el rendimiento de los empleados en las labores encomendadas.

Resultados de la entrevista realizada al Sr gerente

De acuerdo a la entrevista realizada al Sr gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Matriz Ambato se obtuvo información relevante sobre los temas investigados.

Donde menciona sobre el (CI) (manuales, reglamentos y políticas internas) son aplicadas parcialmente siendo una herramienta de gran importancia para la ejecución de las actividades, para la toma de decisiones, organizar los portafolios sistemáticamente, medir el riesgo operacional, crediticia y liquidez que no afecte al fortalecimiento Patrimonial, dando como resultado una deficiencia en la gestión administrativa y financiera, lo cual ha ocasionado por falta de capacitación y por contratar personal sin experiencia perfil académico no acorde a las áreas de funciones a desempeñar esto ha sido una debilidad de la cooperativa.

Propuesta

Manual de funciones del Área de Asesoría y Control

Introducción.

Cada institución financiera define la estructura que más le convenga siempre y cuando se cumpla con las disposiciones legales vigentes, por lo cual es indispensable se goce de un buen manual de funciones en donde se especifique el perfil del funcionario, sus responsabilidades y competencias que le corresponde según el cargo que este vaya a desempeñar para de este modo poder así propiciar un adecuado desarrollo institucional.

Uno de los elementos fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización es el personal y que este sea calificado para que pueda hacer frente a todas las exigencias laborales, que le permita a la Cooperativa lograr la eficacia y eficiencia en las operaciones que demanda el buen funcionamiento de la institución financiera pudiendo con esto hacer frente a los cambios y exigencias del entorno que constantemente sigue evolucionando, por tal razón el Consejo de Administración conjuntamente con el Gerente y Consejo de Vigilancia consideran pertinente se establezca un instrumento que garantice un mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera considerando que la base para esto es el personas y que el mismo tienen que ser acorde a las exigencias de cada puesto laboral, por lo que es indispensable se establezcan de forma clara las funciones del Área de Asesoría y Control con el propósito de orientar el cumplimiento de las obligaciones encargadas, que garanticen una gestión apropiada, para así poder alcanzar los objetivos institucionales.

Abreviaturas.

COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
CA	Consejo de Administración
CV	Consejo de Vigilancia
IFIS	Instituciones Financieras
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
AIR	Administración Integral de Riesgos

CAIR	Comité de Administración Integral de Riesgos
UAFE	Unidad de Análisis Financiero y Económico

Glosario

Funciones. - Una función es el propósito o tarea que se le atribuye a una persona. Proviene del latín functio, funciónis, y significa "ejecución o ejercicio de una facultad.

Manual de funciones. - Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas.

Experiencia específica. - Conocimiento adquirido a través del desempeño de ocupaciones similares.

Instrucción formal. - Conocimiento académico indispensable para el desempeño normal de la ocupación.

Ocupación. - Actividad a la que una persona se dedica en un determinado tiempo.

Misión institucional

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito al servicio de la comunidad, basada en los principios de cooperativismo, con fin de fortalecer el desarrollo microempresaria productivo de los asociados.

Visión institucional

Crecer sosteniblemente para llegar ser en el 2021, un grupo cooperativo, promoviendo crecimiento, en el sector de la economía popular y solidaria, ser reconocidos a nivel regional por su dinamismo, capacidad de innovación y creación de fuentes de empleo.

Base legal.

El presente documento ha sido elaborado en concordancia con las leyes de la República del Ecuador para Cooperativas que realizan actividades de ahorro y crédito y que se sujetan a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y al Código Orgánico Monetario y Financiero. Para efecto de este manual se reconoce de igual manera los Reglamentos Internos de la Cooperativa

Objetivo del manual de funciones

- Establecer claramente las funciones de acuerdo al cargo.
- Especificar los requerimientos específicos del personal como: instrucción formal, experiencia específica, conocimientos, habilidades, destrezas y valores.
- Generar una adecuada gestión administrativa – financiera por medio de la contratación de personal calificado.

Ámbito de aplicación.

El presente manual rige sobre el Área de Asesoría y Control debido a que los funcionarios que en esta laboran son de apoyo para las máximas autoridades permitiendo el fortalecimiento de la gestión y salvaguarda de los recursos de la Cooperativa.

Sobre estos funcionarios recae la responsabilidad de examinar, revisar y evaluar la efectividad de los sistemas de (CI) en la cooperativa para que todos los esfuerzos que se hagan permitan alcanzar los objetivos establecidos en la organización de acuerdo a la misión y visión planteada.

Alcance

El presente manual debe de ser aplicado por:

- Director de seguimiento y control.
- Auditoria interna.

- Oficial de cumplimiento.
- Asesor jurídico.
- Responsable de la unidad de riesgos.

Descripción de puestos de trabajo del área Asesoría y Control

Director de Seguimiento y Control

Resumen de la ocupación

Asegurar la planificación, ejecución y evaluación de los planes requeridos para el normal funcionamiento de la (COAC); aplicando el enfoque normativo, estratégico y operacional basado en procesos y riesgos.

Elementos de Competencia.

N.º	Funciones
1	Asesorar a las autoridades, funcionarios y Comités institucionales en el ámbito de su competencia, para la ejecución de los planes operacionales.
2	Conocer, analizar y evaluar políticas, normas y procedimientos institucionales
3	Evaluar, ajustar y elaborar el plan estratégico institucional y coordinar la elaboración de los Planes operacionales de los cargos catalogados como Alto Impacto
4	Efectuar el seguimiento y evaluación de los Planes Operacionales de los cargos catalogados como Alto Impacto institucional
5	Revisar el presupuesto institucional previo a su aprobación y verificar su alineamiento y vinculación con la Planificación Estratégica Institucional.
6	Implementar el Sistema de Gestión basado en procesos con enfoque integral de Riesgos
7	Asegurar el cumplimiento de las acciones del Auditor Interno; mediante la coordinación con los responsables de las unidades o procesos internos, la ejecución de los procesos de auditoría
8	Asegurar el cumplimiento de la ejecución de las actividades asignadas al Oficial de Cumplimiento
9	Garantizar que se ejecuten acciones de evaluación y mitigación de los riesgos asociados a la operación.
10	Presentar a la Gerencia en forma mensual los indicadores (Resultado - desempeño) obtenido como producto del seguimiento y control a los planes operacionales.
11	Apoyo al direccionamiento institucional y financiero de la (COAC)

Conocimientos Requeridos	Habilidades y Destrezas	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas (CI) • Regulaciones de Organismos de Control • Plan Estratégico • POA • Presupuesto • Contabilidad • Normativa vigente • Planificación Operacional y estratégica. • Administración Presupuestaria • Manejo de cuadro de mando integral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comunicación efectiva y asertiva • Manejo de herramientas informáticas • Manejo de información interna y externa • Buen lenguaje de comunicación • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Equidad • Transparencia • Respeto hacia los demás • Imparcialidad • Responsabilidad

Factores del trabajo.

- a. **Instrucción formal:** Superior en Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad y Auditoría, Economía o carreras afines;
- b. **Experiencia específica:** Mínimo dos años en actividades de dirección, administración o control;
- c. **Capacitación complementaria:**

N.º	Unidades Temáticas
1	Manejo de la Metodología de Gestión de Procesos
2	Manejo de la Metodología del Cuadro de Mando Integral
3	Manejo de la Metodología de Análisis Causal
4	Manejo de herramientas informáticas relacionadas

- d. **Ocupación a la que podría ascender:** Ninguno
- e. **Ocupación supervisada por:**

Cargo del supervisor	Frecuencia
Gerencia General	Permanente

f. Ocupación que supervisa a:

N.º	Cargos	Frecuencia
1	Jefes departamentales	Variable
2	Coordinadores de Agencia	Variable

g. Responsabilidad sobre información confidencial:

Concepto	Frecuencia
Planes Operacionales por procesos	Integral
Plan estratégico y presupuesto	Variable

h. Esfuerzo mental: El trabajo requiere más esfuerzo mental que físico

i. Condiciones de trabajo: En oficina y campo.

Auditoría Interna

Resumen de la Ocupación

Otorga apoyo a las máximas autoridades de la Cooperativa, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión, mitigación de riesgos y salvaguardar los recursos de la Cooperativa.

Examina, revisa y evalúa cuan adecuados y efectivos son los sistemas de (CI) administrativo, contable y operativo empleados en la Cooperativa para dirigir sus actividades hacia el logro de los objetivos, de acuerdo con las políticas y planes delineados por el Consejo de Administración.

Elementos de Competencia.

N.º	Funciones
1	Planificar, organizar, dirigir y controlar el programa de auditoría interna dentro de la Cooperativa
2	Evaluar todas las operaciones y actividades de la Cooperativa
3	Establecer políticas, normas y procedimientos para las actividades del Área de Auditoría Interna
4	Formular, proponer y ejecutar el Plan Anual de Auditoría Interna, así como verificar su cumplimiento
5	Identificar áreas de riesgo significativo o alto y determinar enfoques alternativos para mitigar el riesgo y corregir los puntos débiles.
6	Recomendar mejoras en los controles internos gerenciales y contables destinados a salvaguardar los recursos de la Cooperativa, a promover su desarrollo y el logro de sus objetivos y a asegurar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias y normativas vigentes
7	Revisar los procedimientos, registros y recursos para determinar si son adecuados para el logro eficaz de los objetivos deseados, y evaluar las políticas y planes relacionados con las actividades y funciones sometidas a auditoría
8	Revisar los controles internos de los sistemas informáticos y sus modificaciones, evaluar los procedimientos del plan de contingencia
9	Emitir informes individuales sobre cada uno de los exámenes de auditoría interna que incluya recomendaciones de mejoras y revelaciones de puntos débiles en el (CI) u otras condiciones deficientes
10	Emitir anualmente un Informe resumido de las actividades realizadas por auditoría interna, que incluya las acciones efectuadas por la administración para subsanar observaciones practicadas en cada caso

12	Efectuar análisis de riesgos y de costo-beneficio para ayudar al Consejo de Administración en decisiones significativas acerca de si debe tomar acción sobre puntos débiles en el (CI) o si debe aceptar los riesgos involucrados en la falta de acción
13	Coordinar los esfuerzos de la auditoría interna con la labor del Consejo de Vigilancia a fin de proveer cobertura adecuada a requerimientos técnico documentales
14	Elevar al Consejo de Administración informes especiales cuando las acciones correctivas planeadas no hayan sido debidamente corregidas y persista el riesgo en el área involucrada
15	Reportar los hallazgos encontrados a la SEPS mediante el portal Institucional y uso del clave entregado al Auditor Interno y monitorear su cumplimiento
16	Atender requerimientos del organismo de control con respecto a las cooperativas.
17	Proponer actualizaciones a la normativa vigente y tener un inventario actualizado
18	Realizar en forma trimestral análisis de riesgo de negocio

Conocimientos requeridos	Habilidades y destrezas	Actitudes y valores
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditoría • (CI) • Normativa vigente • Análisis de riesgos • Normativa Institucional y de Organismos de Control • Administración de riesgos de negocio • Análisis financiero y de gestión • Tecnología de la • Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el trabajo • Informar sobre avances • Dar seguimiento a todas las actividades de la Cooperativa. • Comunicar resultados • Elaborar Procesos y Procedimientos • Comunicar oralmente • Ejercer Liderazgo • Difundir resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Flexibilidad • Equidad • Imparcialidad • Objetividad • Aptitud escrita • Ética • Respeto a las normas • Transparencia • Independencia

Factores del trabajo.

- a. **Instrucción formal:** Superior en auditoría, contaduría, administración de empresas, banca y finanzas y economía; o, poseer título de cuarto nivel en áreas de auditoría, contabilidad, tributación o economía.
- b. **Experiencia específica:** Al menos tres años en funciones de auditoría, de contraloría o en actividades afines en el sistema financiero nacional y poseer la calificación emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

c. Capacitación complementaria:

N.º	Unidades Temáticas
1	Planificación Estratégica y operativa
2	Presupuestos
3	Administración de riesgos
4	Tecnología de la información
5	Supervisión de operaciones ilícitas
6	Liderazgo, relaciones humanas y comportamiento organizacional
7	Sistemas computacionales e internet

d. **Ocupación a la que podría ascender:** Ninguna

e. Ocupación que supervisa a:

Cargo del supervisor	Frecuencia
Consejo de Vigilancia	Variable
Gerencia General	Permanente

f. Ocupación que evalúa a:

N.º	Cargos	Frecuencia
1	Gobierno y Dirección	Variable
	Área Ejecutiva	Variable
	Asesoría y Control	Variable
	Área de Apoyo	Permanente
	Área Operativa	Permanente

g. Responsabilidad sobre documentos:

Concepto	Frecuencia
Análisis de toda la documentación generada por la Cooperativa	Permanente

h. Responsabilidad sobre información confidencial:

Concepto	Condición
Documentación e información de toda la cooperativa	Integral

i. Responsabilidades sobre el servicio al socio

Concepto	Frecuencia
Propone recomendaciones para mitigar riesgos que pueden alterar la marcha normal de la Cooperativa	Integral

j. **Esfuerzo mental:** El trabajo requiere más esfuerzo mental que físico

k. **Condiciones de trabajo:** En oficina y en agencias.

Oficial de Cumplimiento

Resumen de la Ocupación

En base a criterios técnicos y de idoneidad, lidera los procesos de prevención de lavado de activos en la Institución, su principal objetivo es proteger a la Cooperativa del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo aplicando la normativa emitida por Organismos de Control y estableciendo las acciones de debida diligencia que permiten la normal operación en cumplimiento de la Ley

Elementos de Competencia.

N.º	Funciones
1	Proteger a la entidad y proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
2	Cuidar que la entidad cumpla en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones políticas internas y procedimientos correspondientes
3	Verificar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la prevención de LAFT
4	Recomendar políticas, procedimientos y estrategias a las autoridades; a la administración; y a los distintos procesos de la entidad para fortalecer el (CI) en la prevención de LAFT
5	Elaborar, actualizar y someter a conocimiento del Comité de Cumplimiento, el Código de Ética y el Manual de LAFT
6	Poner en conocimiento de la entidad el manual de prevención de LAFT y sus modificaciones y, asesorar a las distintas áreas de la entidad sobre la implementación de los procedimientos correspondientes
7	Elaborar, bajo los parámetros que establezca la Superintendencia, el plan de trabajo para la prevención de LAFT, someterlo a aprobación del Consejo de Administración, y ponerlo en conocimiento de la Superintendencia, hasta el 31 de diciembre del año anterior a su ejecución
8	Monitorear permanentemente las transacciones que se realizan en la entidad, a fin de detectar oportunamente la existencia de operaciones inusuales e injustificadas.
9	Conocer los reportes de administradores y funcionarios sobre posibles inusualidades no justificadas y analizarlos para determinar la necesidad de elaborar reportes de operaciones inusuales e injustificadas para la Unidad de Análisis Financiero
10	Realizar visitas de inspección a sucursales, agencias, oficinas y dependencias, a fin de verificar el cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos y evaluar si los controles internos implementados son suficientes
11	Presentar informes mensuales de su gestión al Comité de Cumplimiento.
12	Elaborar el documento metodológico que contenga el análisis de los factores y criterios para determinar los niveles de riesgo de LAFT y presentarlo para la aprobación del Comité de Cumplimiento.
13	Definir perfiles de sesgo para a aplicación de debida diligencia reducida y ampliada, y ponerlo en consideración del Consejo de Administración

14	Recomendar medidas de control previo a la difusión y lanzamiento de nuevos productos y servicios.
15	Remitir a la UAFE, los reportes dispuestos por la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de LAFT referidos a las transacciones iguales o superiores al umbral de USD 10.000,00; y las operaciones inusuales injustificadas originadas del análisis transaccional, estos requieren de la aprobación del comité de cumplimiento;
16	Enviar a la Superintendencia reportes e información en la forma y plazos que ésta disponga.
17	Capacitar a los miembros de los consejos, gerente, ejecutivos, funcionarios, empleados y demás miembros de la entidad, en temas que se requiera, para apoyar la gestión de control y prevención.

Conocimientos requeridos	Habilidades y destrezas	Actitudes y valores
<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de Lavado de Activos • Plataformas UAFE y SEPS • Normativa vigente de los Organismos de Control • Manual de prevención de LAFT • Normativa vigente • Planificación Estratégica • POA • Resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera relacionadas a la PLAFT 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer Liderazgo • Trabajar en equipo • Tomar decisiones • Evaluar el trabajo de cada área • Elaborar informes escritos • Socializar falencias • Manejo de Excel intermedio • Analítico 	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Imparcialidad • Honestidad • Ética • Objetividad • Transparencia • Aptitud verbal • Respeto a las normas • Criterio • Confidencial

Factores del trabajo.

- a. **Instrucción formal:** Título profesional al menos de tercer nivel, registrado en la SENESCYT en auditoría, contaduría, administración de empresas, ingeniería comercial, banca y finanzas y economía.
- b. **Experiencia específica:** Desarrollar actividades en entidades del sector financiero mínimo un año.
- c. **Capacitación complementaria:**

N.º	Unidades temáticas
1	Elaboración de matrices de riesgo
2	Mercado de productos financieros
3	Prevención de Lavado de Activos

d. Ocupación a la que podría ascender: Administrador de Riesgos, Auditoría Interna, Director de Seguimiento y Control.

e. Ocupación supervisada por:

Cargo del supervisor	Frecuencia
Gerencia General	Permanente
Director de seguimiento y Control	Variable
Auditoría Interna	Permanente

f. Ocupación que coordina con:

N.º	Cargos	Frecuencia
1	Auditoría	Variable
2	Administrador de Riesgos	Variable
3	Jefes departamentales	Variable
4	Coordinadores de Agencia	Variable
5	Talento Humano	Variable

g. Responsabilidad sobre documentos:

Concepto	Frecuencia
Listado de Homónimos y Sindicados de la UAFE	Integral
Documentos de licitud de recursos	Variable
Actualización de cuentas de socios	Variable
Reportes enviados a la UAFE	Integral

h. Responsabilidad sobre información confidencial:

Concepto	Frecuencia
Listado de Homónimos y Sindicados de la UAFE	Integral
Socios que constan en la lista de Homónimos y Sindicados de la UAFE	Integral
Reporte a la UAFE sobre transacciones que superan el umbral establecido	Integral

i. Responsabilidades sobre el servicio al socio

Concepto	Frecuencia
Recomienda medidas de control para evitar el deterioro de la imagen institucional	Variable

j. Esfuerzo mental: El trabajo requiere más esfuerzo mental que físico

k. Condiciones de trabajo: En oficina y en agencias.

Asesor Jurídico

Resumen de la Ocupación

Asesorar, revisar, instrumentos públicos, privados relacionados con las actividades que desempeña la Cooperativa; además asegurar la recuperación de cartera vencida por medio de acciones de carácter judicial, a fin de mitigar la pérdida de capital por morosidad y castigo por cartera vencida.

Elementos de Competencia.

N.º	Funciones
1	Brindar asesoramiento y atender requerimientos de los responsables de las distintas áreas en cuestiones legales vinculadas con la actividad de la Cooperativa.
2	Representar a la Cooperativa en las acciones judiciales y extrajudiciales que se le encomienden conforme a los mandatos y poderes que se le confieran.
3	Intervenir en la redacción o revisión de contratos celebrados por la Cooperativa.
4	Intervenir en el control de los aspectos legales de los documentos, títulos valores de uso en la Cooperativa.
5	Inicio del proceso judicial mediante demanda por escrito
6	Solicitar medidas cautelares en los juicios propuestos a fin de asegurar la cobranza de la cartera de crédito.
7	Ejecución de acciones para la recuperación de cartera en mora: 7.1 Cobranza telefónica 7.2 Visita al socio, garantes y partes interesadas
8	Patrocinar a la Institución en relación a las notificaciones y asistencias ordenadas por parte de los organismos de control, organismos judiciales, entidades públicas; e interponer contra las resoluciones dictadas de las mismas los recursos pertinentes.
9	Ayudar a la reducción de pérdida de capital, manteniendo acciones de cobranza hasta la recuperación de la deuda
10	Dar seguimiento al trabajo realizado por los asesores jurídicos contratados por la Cooperativa para la recuperación de la cartera mediante trámite judicial.

Conocimientos requeridos	Habilidades y destrezas	Actitudes y valores
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República. • LOEPS y su Reglamento • COMYF • Resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera. • Código Civil • Código de Trabajo • COGEP • Reglamentos, Manuales y Políticas de la Cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer liderazgo • Redacción de escritos • Manejar técnicas de oratoria. • Desarrollo escénico. • Técnicas de negociación 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden • Equidad • Imparcialidad • Objetividad • Transparencia • Seguridad • Honestidad

Factores del Trabajo

- a. **Instrucción formal:** Superior Abogado
- b. **Experiencia específica:** Mínimo dos años en ocupaciones similares;
- c. **Capacitación complementaria:**

N.º	Unidades temáticas
1	Tributación
2	Cobranzas Judiciales
3	Asuntos Laborales
4	Leyes de Tránsito
5	Relaciones humanas
6	Computación básica e Internet

d. **Ocupación a la que podría ascender:** Ninguno.

e. **Ocupación Coordina con:**

Cargo del supervisor	Frecuencia
Gerencia General	Permanente
Director de Seguimiento y Control	Variable
Jefes operativos	Variable

f. Ocupación que asesora a:

N.º	Cargos	Frecuencia
1	Consejos (Administración y Vigilancia)	Variable
2	Gerencia	Permanente
3	Jefes departamentales	Permanente
4	Coordinadores de Agencia	Permanente
5	Personal de la Cooperativa	Variable

g. Responsabilidad sobre documentos:

Concepto	Frecuencia
Escrituras, hipotecas.	Variable
Carpetas de créditos que se encuentran en trámite judicial por morosidad y falta de pago	Variable
Notificaciones judiciales del organismo de control	Variable
Informe del estado de procesos judiciales	Variable

h. Responsabilidad sobre información confidencial:

Concepto	Frecuencia
Datos de socios que se encuentran en trámites judiciales	Variable
Documentación legal de la Cooperativa	Variable

i. **Esfuerzo mental:** El trabajo requiere más esfuerzo mental que físico

j. **Condiciones de trabajo:** Libre ejercicio o permanente.

Responsable de la Unidad de Riesgos

Resumen de la Ocupación

Mitigar el Riesgo Institucional de la (COAC); estableciendo acciones integrales de control, contingencia y continuidad que permiten operar con normalidad a la institución en cumplimiento de la normatividad.

Elementos de Competencia.

N.º	Funciones
1	Elaborar y poner en consideración del CAIR: Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos El informe sobre calificación de activos de riesgo, emitido en forma trimestral El Informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios La matriz de riesgos
2	Revisión del cumplimiento y/o ajuste del Plan de Contingencia de Liquidez Políticas y estrategias
3	Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos
4	Levantar y custodiar las actas de las sesiones del Comité Integral de Riesgos
5	Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias para la administración integral de riesgos
6	Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar eficientemente metodologías propias de administración integral de riesgos
7	Implementar estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos
8	Las demás que determine el Comité de Administración Integral de Riesgos o las políticas internas de la entidad.

Conocimientos requeridos	Habilidades y destrezas	Actitudes y valores
<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de Administración Integral de Riesgos • Normativa vigente • Elaboración de matrices • Metodologías de administración integral de riesgos • (CI) • TIC • Resultados de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informes • Aptitud en comunicación oral • Manejo de Excel avanzado. • Análisis conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetividad • Respeto a las normas • Imparcialidad • Prudencia • Confidencialidad • Ordenado • Proactivo • Predictivo

Factores del Trabajo.

- a. **Instrucción formal:** Superior en Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad y Auditoría, Economía o carreras afines;
- b. **Experiencia específica:** Mínimo dos años en actividades relacionadas a (CI) y riesgos en el sistema financiero;
- c. **Capacitación complementaria:**

N.º	Unidades temáticas
1	Planificación Estratégica y operativa
2	Presupuesto
3	Administración Integral de Riesgos
5	(CI)
6	Computación avanzada
7	Manual AIR

d. **Ocupación a la que podría ascender:** Director de Seguimiento y Control.

e. **Ocupación supervisada por:**

Cargo del supervisor	Frecuencia
Gerencia General	Permanente
Director de Seguimiento y Control	Permanente

f. **Ocupación que asesora a:**

N.º	Cargos	Frecuencia
1	Consejos (Administración y Vigilancia)	Variable
2	Gerencia	Permanente
3	Jefes departamentales	Permanente
4	Coordinadores de gerencia	Variable

g. Responsabilidad sobre custodia de documentos financieros.

Concepto	Frecuencia
Ninguna	No aplica

h. Responsabilidad sobre información y documentación confidencial:

Concepto	Frecuencia
Estudios Técnicos	Integral
Informes sobre análisis de riesgos (crédito, liquidez, mercado, legal, operativo)	Integral
Informes de actividades de la Unidad de Riesgos	Integral
Actas del Comité de Administración Integral de Riesgos	Integral

i. Responsabilidades sobre el servicio al socio

Concepto	Frecuencia
Ayuda a entregar productos y servicios con bajo riesgo.	Variable

j. Esfuerzo mental: El trabajo requiere más esfuerzo mental que físico**k. Condiciones de trabajo:** En oficina y campo**DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

El presente manual deroga cualquier cambio existente para el área.

DISPOSICIONES GENERALES

- Al personal que incumpla con lo dispuesto en el presente manual la gerencia deberá de aplicar el reglamento interno de trabajo.
- Se atribuye a la gerencia la potestad de incrementar puestos de trabajo e incluso funciones en el caso de así requerirlo.
- Dado y firmado en Guaranda a los 25 días del mes de Octubre del 2019.


PRESIDENTE DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN


GERENTE

Conclusiones

- ✓ De acuerdo al análisis realizado a los componentes del (CI) se ha podido definir que existe deficiencia en la contratación del personal debido a la inexistencia de un proceso técnico y que existen contrataciones en las que los profesionales no cuentan con el perfil académico de acuerdo al puesto.
- ✓ Se ha podido detectar que no existen procesos evaluativos para conocer el desempeño de los trabajadores, esto impide se conozca si los funcionarios están cumpliendo con los indicadores establecidos para cada uno de los puestos impidiendo el desarrollo de la institución financiera no alcanzando las metas planteadas.
- ✓ Dentro de la institución financiera existe un sistema de comunicación inadecuado o que les permita a los directivos mantenerse al tanto de todo aquello que acontece en la institución, así lo reconocen los funcionarios de la cooperativa quienes expresan que al momento de identificarse un riesgo no siempre son comunicados con pertinencia.
- ✓ Se ha detectado que existe un manual de funciones el cual es ejecutado parcialmente solo con fines de dar cumplimiento los entes de control el cual no está direccionado al cumplimiento metas y objetivos de la institución.
- ✓ Se concluye en que pese a que existe personal designado para llevar a cabo el (CI) se requiere de una Área de Asesoría y Control que contribuya directamente a los directivos en la toma de decisiones para de este modo mejorar la gestión administrativa, financiera, contable de la cooperativa.

Recomendaciones

- ✓ Crear una norma técnica de contratación para evaluar los perfiles profesionales de las personas a ser contratadas y que estos sean acordes al cargo a desempeñar para que de este modo se garantice que el personal es de la más alta calidad y poder así garantizar un adecuado desempeño laboral.
- ✓ Determinar metas e indicadores para cada uno de los puestos y que se lleven a cabo procesos evaluativos periódicamente y conocer si se está cumpliendo con la labor asignada en un 100%.
- ✓ Establecer medios de comunicación reuniones o conferencias en los cuales los trabajadores puedan dar a conocer experiencias, dificultades o riesgos encontrados en el desarrollo de sus funciones y poder así sanear algún tipo de vulneración y evitar pérdidas dentro de la cooperativa.
- ✓ Realizar seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los procesos de auditoría externa al igual que de los informes entregados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en evaluaciones anteriores lo que permitirá mejorar debilidades detectadas previamente y de este modo propiciar un desarrollo de la cooperativa.
- ✓ Al señor gerente se recomienda tomar en consideración y llevar a aplicación el manual de funciones del Área de Asesoría y Control dado que este contribuye al (CI) de la cooperativa y permitirá mejorar la Gestión Administrativa - Financiera.

Bibliografía

- Abril, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. (2015). *Manual para la integración del sistema de gestión*. Madrid: FC.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta un perspectiva genral metodológica*. Madrid: CIS.
- Arrazola Reyes, D. O. (s.f.). *Monografías*. Obtenido de Monografías:
<https://www.monografias.com/trabajos75/proceso/proceso2.shtml>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2012). *Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria*. Quito: ANRE.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: ANRE.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito : ANRE.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: ANRE.
- Avila, J. (2018). *Informe Coso I, II y III*.
- Baena, G. (2014). *Metodología d ela Investigación*. México: Derechos Reservados.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: UNID.
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.* Babahoyo, Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo.
- Cabrera, C., Fuentes, M., & Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 225.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestion Adminsitrativa (empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.

- Calles, J. (2018). *Características de un buen sistema de Control Interno* . Quito: Cero.
- Carvajal, A., & Escobar, M. (2012). *Herramienta Integrada de control y administración de riesgos* . Colombia: 2012.
- Casas, T. (3 de Enero de 2019). *Monografías*. Obtenido de Monografías: <https://www.monografias.com/trabajos91/clasificacion-herramientas/clasificacion-herramientas.shtml>
- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de la Investigación* . Madrid : Reservados todos los derechos.
- Contraloría General de la República. (2014). *Control Interno*. Perú: Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado.
- Córdova, M. (2012). *Gestió Finaciera*. Bogotá: ECOE.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes análisis del informe COSO I, II y III*. Bogotá: ECOE.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*. Bogotá: Ecoe.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Lima : IICO.
- Galeano, M. (2018). *Estrategias de la investigación social cualitativa*. Bogotá.
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Pulicando*, 487.
- García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granda.
- Gavilánez, A. (2016). *El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

- Gironella, J. (2011). *La eficiencia de las normas jurídicas*. Madrid: Ariel S.A.
- Guerrero, M., & Mangones, R. (2015). El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. *Universidad Libre*, 35.
- Gutierrez, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Perú: la ponticia.
- Hernández, A. (2016). El control interno contable y fiscal como medida para contribuir a la maximización de los resultados financieros de los negocios. *Innovación de Negocios*, 51.
- Hoyos, M., & Lozano, N. (2015). *Diagnóstico del Control Interno para una Pyme del sector de servicios temporales*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Jaya, G. (2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para PRONTOCASA Construcciones Cía. Ltda.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Lara, L. (2017). *Manual de procedimientos de control interno para la gestión financiera de la dirección provincial del consejo de la Judicatura Pastaza*. Puyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Maldonado, D. (2013). *Toma de decisiones*. Madrid: Principios y proceso.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de Control Interno* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE.
- Morales, M. (2014). "El Control Interno en el Área de Tesorería y su Incidencia en la Calidad de la Información Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Tungurahua Ltda."". Ambato.
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa- Cualitativa y Redaccion de Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Palma, M., González, M., Hernández, F., Sada, J., Valencia, A., & Zapata, L. (2014). *Cuestionario de autoevaluación del control interno*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- Pedroza, E. (2016). *El Sistema de Control Interno y su contribución en la gestión empresarial: caso entidades cooperativas*. Colombia.
- Perez, J. (10 de Marzo de 2015). *Gestión Financiera de la empresa*. Madrid: ESIC. Obtenido de Concepto Definición: <https://conceptodefinicion.de/gestion/>.
- Pietra, D. (2014). *Diseño e implementación del sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Año 2014*. Puyo.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (Junio de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1).
- Rosero, A. (2016). *Efectividad del informe coso para el control interno de la empresa privada*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. España: Pearson.
- Santillana, J. (2016). *Métodos para examinar y evaluar el control interno*. México: Pearson.
- Secretaría General de la Presidencia. (2015). *Técnicas y herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para su uso en la auditoría interna y en la gestión de riesgos*. Chile: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- Sepúlveda, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Superintendencia de Servicios Financieros. (2017). *Estándares mínimos de gestión para administradoras de fondos de ahorro previsional*. Uruguay: Banco Central del Uruguay.

- Tocagon, S. (2016). *Estrategias de control interno para el mejoramiento de la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito "Pijal" Ltda. de la ciudad de Otavalo*. Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Torres, L. (2015). *Modelo de gestión administrativa para el área de producción y ventas de la empresa "SOLINPEC" de la ciudad de Ventanas*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Trujillo, C. (2017). *Gestión de recuperación de cartera y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento I de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguin*, 17.
- Velasco, C. (Mayo de 2019). Analisis de los problemas causados por el control interno . Guaranda: Poli Solutions.
- Velásquez, B., Ponce, V., & Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Dialnet*, 15.

Anexos

Anexo 1 Presupuesto Ejecutado



Gerente de la Cooperativa



Estudiante Investigativo

Presupuesto

Tabla 25. *Presupuesto*

RECURSOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Impresiones		\$60,00	\$60,00
Anillados	3	\$3,00	\$9,00
CD		\$2,50	\$2,50
Copias		\$5,00	\$5,00
Internet		\$6,00	\$6,00
Transporte		\$25,00	\$25,00
Esferos	2	\$0,30	\$0,60
Alimentación		\$15,00	\$15,00
Empastado		10,00	\$10,00
TOTAL			\$143,10

Elaborado por: Monica Chisag

Anexo 2. Estructura de la cooperativa

Personal que conforma la (COAC) Juventud Unida matriz Ambato	
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	N° PERSONAS
Presidente	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
TOTAL	6
CONSEJO DE VIGILANCIA	
Presidente	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
Vocal Principal	1
TOTAL	4
DIRECTIVOS	
Presidente	1
Gerente	1
Gerente Subrogante	1
TOTAL	3
Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. matriz Ambato	
Elaborado por: Chisag Monica	
Empleados	
Cajera	2
Asistente archivo	1
Jefe de agencia	1
Asistente	1
Asesor	1
Cajero	1
Asistente de Caja	1
Asistente de cartera	1
Auditoria y contabilidad	1
Asesor de créditos	1
TOTAL	12
Fuente: (COAC) Juventud Unida Ltda. matriz Ambato	
Elaborado por: Chisag Monica	

Formato de encuestas

Anexos 3 Encuestas aplicadas a Directivos, Consejo de Vigilancia y Consejo de

Administración



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA.
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

Encuesta dirigida empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.
 Matriz Ambato.

Objetivo: Recopilar información eficiente sobre el manejo del Control Interno

Instrucciones: Marque con una X según crea conveniente.

1. **¿La contratación de los profesionales se hace a través de los procesos técnicos de selección?**

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

2. **¿El personal contratado cumple con el perfil académico en las actividades de control administrativo y financiero?**

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

3. **¿Se realiza capacitación a los empleados para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera?**

SI		NO	
----	--	----	--

4. **¿Considera que el presupuesto asignado en la cooperativa le ha permitido lograr los objetivos planteados?**

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

5. **¿Los riesgos detectados son comunicados inmediatamente al gerente?**

Excelente		Muy Bueno		Bueno		Regular		Deficiente	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------------	--

6. **¿La cooperativa cuenta con el manual de CI?**

SI		NO	
----	--	----	--

- 7 **¿Se aplican procesos de Control Interno en la gestión administrativa-financiera de la cooperativa?**

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

- 8 **¿Considera usted que es pertinente la opinión de terceras (SEPS) para mejorar la gestión administrativa financiera en la cooperativa?**

Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
-----------------------	--	------------	--	---------------	--	--------------------------	--

9 ¿El sistema de comunicación permite estar informado sobre el desempeño de cada una de las áreas de la cooperativa?

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

10 ¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz entre las dependencias dentro de la institución?

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

11 ¿El sistema de información que se maneja en la cooperativa permite tomar decisiones pertinentes?

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

12 ¿Los empleados de la cooperativa son evaluados por la alta dirección o por algún jefe inmediato?

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

13 ¿Conoce usted sobre la evaluación del Control Interno y los métodos aplicado?

SI		NO	
----	--	----	--

14 ¿Se realiza la conciliación bancaria en la cooperativa?

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

Gracias por su colaboración

Anexo 4 Encuesta aplicada a empleados



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA.

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

Encuesta dirigida empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.
 Matriz Ambato.

Objetivo: Recopilar información eficiente sobre el manejo del (CI)

Instrucciones: Marque con una X según crea conveniente.

1 ¿Conoce usted sobre el manejo de CI en la cooperativa?

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

2 ¿Los riesgos detectados son comunicados inmediatamente al gerente?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

3 ¿Los procesos de CI son aplicados en la gestión administrativa-financiera en la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

4¿Considera usted que es pertinente la opinión de terceras (SEPS y Auditores) para mejorar la gestión administrativa financiera en la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

5¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz entre las dependencias dentro de la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

6¿El sistema de información que se maneja en la cooperativa permite tomar decisiones pertinentes?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

7¿El sistema de comunicación permite estar informado sobre el desempeño de cada una de las áreas de la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

8¿Usted es evaluado por la alta dirección o por el jefe inmediato de la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Objetivo: Recopilar información relevante sobre el Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida matriz Ambato.

Anexo 5 Entrevista realizada al Sr. gerente.

1. ¿Cuál es su criterio acerca del Control Interno dentro de la cooperativa?

.....
.....

2. ¿Considera que el Control Interno contribuye a la gestión administrativa financiera en la y cooperativa?

.....
.....

3 ¿De qué manera se lleva a cabo el proceso del Control Interno en la institución financiera?

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

4 ¿Qué acciones toma usted al momento de la detección de riesgos?

.....
.....

2. ¿Es pertinente que los informes entregados por terceras personas (SEPS) permiten mejorar la Gestión Administrativa y financiera en la Cooperativa?

.....
.....

A PETICIÓN DE LA INTERESADA

CERTIFICO

Que la señorita **CHISAG COCHA MONICA PATRICIA**, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, ha cumplido con el envío del trabajo de Titulación al sistema Urkund obteniendo 2% de similitud en su proyecto denominado:

“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA- FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA. MATRIZ AMBATO 2018”, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir con el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 17 días del mes de Diciembre del 2019

Atentamente,



Dr. Venegas Salinas Héctor Marcelo
Cd. N°:1705281440
DIRECTOR

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Monica Chisag - Control Interno.pdf (D60630885)
Submitted: 12/9/2019 4:09:00 PM
Submitted By: hvenegas@ueb.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TESIS FINALIS.docx (D59872753)
tesis Flor (1).pdf (D44700672)
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14038/1/T-ESPEL-CAI-0588.pdf>
<https://docplayer.es/150864809-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>
<https://docplayer.es/61363003-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-economicas-escuela-de-estadistica-y-finanzas-carrera-de-finanzas.html>

Instances where selected sources appear:

8

