



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

**“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL
CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”**

Autores:

**COLCHA PUMA DAVID JAVIER
VERDEZOTO BONILLA DANIELA FERNANDA**

Director:

Ing. ÁNGEL MUSSOLINE GARCIA DEL POZO

Pares Académicos:

**Dr. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA
Ing. ANDREA CECILIA SOLÍS MIRANDA**

Guaranda-Ecuador

Año 2020

Agradecimiento

A Dios por darme sabiduría en el transcurso de mi vida, a mis padres, a mis hermanos que me brindan su apoyo en todo momento, a mi director de tesis Ing. Ángel García, por ayudarme con sus conocimientos, brindarme su tiempo y guiarme para poder realizar mi proyecto de investigación, a los docentes de la Universidad Estatal de Bolívar por transmitirme y brindarme sus conocimientos para poder desempeñarme de la mejor forma en el ámbito profesional.

David Colcha

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza y la constancia necesaria para lograr esta meta, por darme la sabiduría y para poder superar cada obstáculo encontrado a lo largo de mi carrera. A mis padres Semira y Héctor, por apoyarme siempre en lo que necesito por sus sabios consejos por cada sacrificio que han hecho por educarme motivo por el cual he sabido superar cada obstáculo para llegar hasta donde estoy completamente orgullosa de tenerlos, eternamente agradecida la Universidad que no me negó las puertas para poder adquirir conocimientos y prepararme para el mundo profesional.

Daniela Verdezoto

Dedicatoria

A mis padres, a mis hermanos por su apoyo fundamental en mi vida, por los consejos que han brindado a lo largo de mi vida estudiantil, por todo el tiempo que ellos han guiado mi camino, por su amor y por su esfuerzo que me transmiten día a día y por ser quienes me inspiran y me ayudan a cumplir mis metas.

David Colcha

Quiero dedicar este logro en primer lugar a Dios, porque él ha iluminado mi camino para poder cumplir mis objetivos propuestos. A mis padres que siempre se esforzaron para darme la mejor herencia que es la educación los valores, principios y amor lo cual nadie podrá arrebatarme, me han enseñado a crecer como persona gracias a sus consejos a pesar de lo difícil que a veces se ponga la vida y siempre levantarse y seguir adelante.

A mis familiares que de una u otra forma supieron apoyarme.

Daniela Verdezoto

ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCIA DEL POZO, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

CERTIFICA

Que los señores **DAVID JAVIER COLCHA PUMA, DANIELA FERNANDA VERDEZOTO BONILLA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** 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 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”**, en tal virtud faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente.



Ing. Ángel Mussoline García Del Pozo
Cd. N°: 020066733-5

**DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA, EN CALIDAD DE
PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. A
PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.**

CERTIFICA

Que los señores **DAVID JAVIER COLCHA PUMA, DANIELA FERNANDA VERDEZOTO BONILLA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** 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 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”**, en tal virtud faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente.



Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza
Cd. N°: 020137715-7

**ING. ANDREA CECILIA SOLÍS MIRANDA, EN CALIDAD DE PAR
ACADEMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. A PETICIÓN
DE LAS PARTES INTERESADAS.**

CERTIFICA

Que los señores **DAVID JAVIER COLCHA PUMA, DANIELA FERNANDA VERDEZOTO BONILLA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** 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 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”**, en tal virtud faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

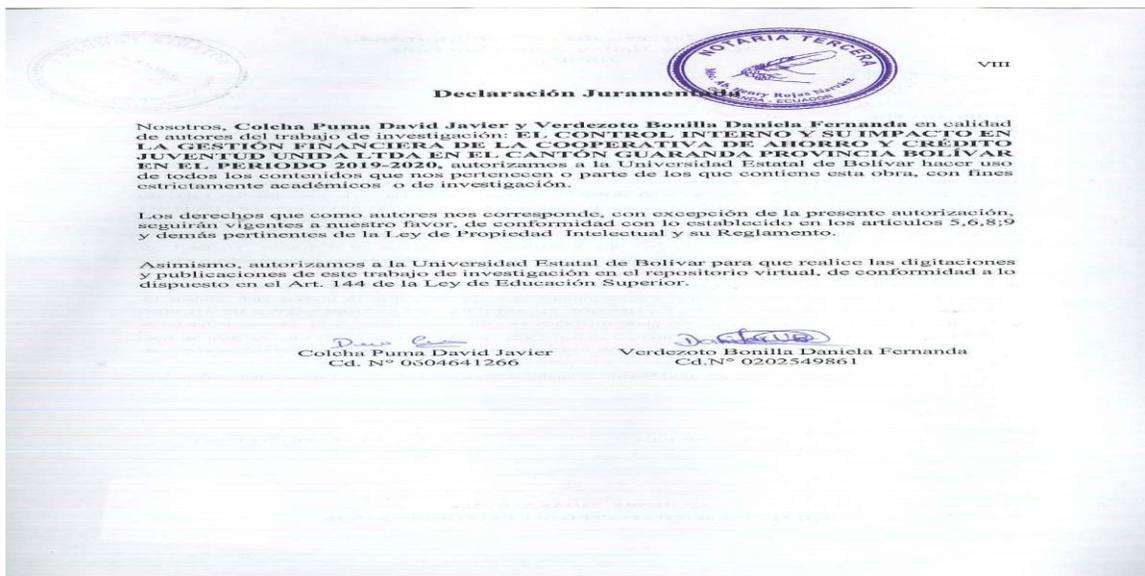
Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente.



Ing. Andrea Cecilia Solís Miranda
Cd. N°: 020157054-6

Declaración juramentada del autor



Índice General

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Declaración juramentada del autor	VII
Índice General.....	VIII
Índice de tablas	XII
Índice de gráficos.....	XIV
Resumen Ejecutivo	XV
Abstract (Summary).....	XVI
Tema	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Descripción del problema	7
Justificación	9
Objetivos.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
Hipótesis	11
Variables	11
Operacionalización de variables	12
Capítulo I: Marco Teórico	14
1.Marco teórico/referencial.....	14
1.1.Control interno.....	14
1.1.1.Objetivo del control interno.....	14

1.1.2.Objetivos operacionales	14
1.1.3.Objetivos financieros.	15
1.1.4.Objetivos de cumplimiento	15
1.1.5.Importancia de los objetivos del control interno	15
1.1.6.Características del control interno	16
1.2.Elementos del control interno	17
1.2.1.Ambiente de control.	17
1.2.2.Evaluación de riesgos.	18
1.2.3.Actividades de Control.	19
1.2.4.Información y Comunicación.	20
1.2.5.Monitorización.....	20
1.3.Métodos de evaluación del sistema de control interno	20
1.3.1.Clasificación de métodos de evaluación del sistema de control interno.	21
1.4.Gestión.....	22
1.4.1.Objetivo de la Gestión.	22
1.4.2.Gestión Financiera.	23
1.4.3.Funciones.	24
1.4.4.Organización.	25
1.5.Factores imprescindibles de la gestión	26
1.5.1.Planificación.	26
1.6.Marco geo referencial	30
1.6.1.Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.....	30
1.7.Marco legal	32
1.8.Marco conceptual.....	37
Capítulo II: Metodología	40

2. Tipo de Investigación	40
2.1.1. Por el nivel	40
2.1.2. Por la técnica de investigación	40
2.1.3. Por el propósito	41
2.2. Métodos	42
2.2.1. Inductivo	42
2.2.2. Analítico	42
2.2.3. Hermenéutico	42
2.2.4. Deductivo	42
2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación	43
2.4. Universo	43
2.5. Muestra	44
2.6. Procesamiento de la Información	45
2.7. Análisis de la entrevista	55
2.8. Comprobación de la Hipótesis	56
Capítulo III: Resultados y Discusión	60
3. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	60
3.1. Cumplimiento de Objetivos	61
3.1.1. Análisis del grado de confiabilidad del control interno	61
3.1.2. Cuestionario de evaluación de control interno: Ambiente de control.	61
3.1.3. Cuestionario de evaluación del control interno: Evaluación de riesgos.	63
3.1.4. Cuestionario de evaluación del control interno: Actividades de control.	64
3.1.5. Cuestionario de evaluación del control interno: Información y comunicación.	66
3.1.6. Cuestionario de evaluación del control interno: Supervisión y monitoreo	67
3.1.7. Propuesta	69

3.1.7.1.Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Juventud Unida Ltda.....	69
3.1.7.2.Datos informativos.....	69
3.2.FODA.....	71
3.3.Organigrama Estructural.....	74
3.4.Organigrama Funcional	75
3.5.Antecedentes de la propuesta.....	76
3.5.1.1.Diagnóstico.	76
3.5.1.2.Formulación de la propuesta.	76
3.6.Determinar la planeación de la compañía que abarca la misión, visión, políticas y valores.....	77
3.6.1.Políticas.....	77
3.6.2.Valores.....	78
3.7.Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos	78
3.8.Definir los cargos y funciones del personal administrativo.....	79
3.9.Cuestionario para evaluar el control interno.....	81
4.Conclusiones	82
5.Recomendaciones	83
Bibliografía	84
Anexos	88

Índice de tablas

Tabla 1. Juventud unida Ltda. Sucursal Guaranda	30
Tabla 2. Personal administrativo y socios de la cooperativa.	43
Tabla 3. Importancia del control interno.....	45
Tabla 4. Actividades seguras	46
Tabla 5. Cumplimiento de Objetivos.....	47
Tabla 6. Estructuración	48
Tabla 7. Atención al cliente	49
Tabla 8. Conocimiento de la gestión financiera.....	50
Tabla 9. Estados Financieros	51
Tabla 10. Planificación	52
Tabla 11. Gestión financiera eficiente y eficaz.....	53
Tabla 12. Gestión financiera	54
Tabla 13. Frecuencias observadas.....	57
Tabla 14. Frecuencias esperadas.....	57
Tabla 15. Chi cuadrado calculado.....	58
Tabla 16. Ambiente de control.....	61
Tabla 17. Ponderación ambiente de control.....	62
Tabla 18. Evaluación de riesgos	63
Tabla 19. Ponderación evaluación de riesgos	63
Tabla 20. Actividades de control.....	64
Tabla 21. Ponderación actividades de control	65
Tabla 22. Información y comunicación	66

Tabla 23. Ponderación información y comunicación.....	66
Tabla 24. Supervisión y monitoreo	67
Tabla 25. Ponderación supervisión y monitoreo	68
Tabla 26. Matriz FODA.....	71
Tabla 27.Estrategias Matriz FODA	73
Tabla 28. Gerente.....	79
Tabla 29. Jefe de agencia.....	79
Tabla 30. Jefe financiero	79
Tabla 31. Asesor de crédito.....	80
Tabla 32. Cajero	80
Tabla 33. Servicio al cliente.....	80
Tabla 34. Cuestionario de evaluación del control interno	81

Índice de gráficos

Figura 1 Ubicación de la Cooperativa.....	31
Figura 2 Importancia del control interno	45
Figura 3 Actividades.....	46
Figura 4 Cumplimiento de objetivos.....	47
Figura 5 Estructuración	48
Figura 6 Atención al cliente	49
Figura 7 Conocimiento de la gestión financiera	50
Figura 8 Estados financieros	51
Figura 9 Planificación	52
Figura 10 Gestión financiera eficiente y eficaz	53
Figura 11 Gestión financiera.....	54
Figura 12 Chi Tabular	56
Figura 13 Organigrama Estructural.....	74
Figura 14 Organigrama Funcional	75

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación está enfocado en la necesidad de proponer un manual de control interno para la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., puesto que es una entidad que no cuenta con un adecuado control interno para lograr una buena gestión financiera y generar mayor nivel de participación en el mercado financiero.

Se ha realizado una manual de control interno que ayudará a la cooperativa que a tener un buen manejo tanto el área administrativa y financiera, dando a conocer los valores, políticas, estrategias, cargos, funciones y un cuestionario de evaluación del control interno para asegurar una gestión financiera eficiente y eficaz de la cooperativa.

El estudio consta de tres capítulos en los que se estudiaron distintos tópicos según la importancia que alcanzaran al estudio, este se limitó a la investigación descriptiva, conjunta y mixta de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

En el capítulo uno da a conocer todo acerca del marco teórico donde constan el marco teórico/referencial, georeferencial, legal y conceptual.

En el capítulo dos da a conocer la metodología de la investigación el mismo que contiene tipos de investigación, métodos, inductivo, analítico, hermenéutico, deductivo, técnicas e instrumentos de investigación y el procesamiento de la información.

En el capítulo tres se elabora los resultados y discusión del proyecto de investigación dentro de este abarca el cumplimiento de objetivos, la propuesta del manual de control interno, conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.-Gestión financiera- Manual de control Interno-Mercado Financiero- Participación.

Abstract (Summary)

This thesis work is focused on the need to propose an internal control manual for the Savings and Credit Cooperative Juventud Unida Ltda., Since it is an entity that does not have adequate internal control to achieve good financial management and Good level of participation in the financial market.

An internal control manual has been prepared that will help the cooperative that has a good management in both the administrative and financial area, making known values, policies, strategies, positions and functions, and within it an internal control evaluation questionnaire as well ensure efficient and effective financial management of the cooperative.

The thesis consists of three chapters in which different topics were studied according to the importance they reported to the study, this was limited to the descriptive, joint and mixed research of the Savings and Credit Cooperative Juventud Unida Ltda.

In chapter one, everything about the framework where the referential, georiental, legal and conceptual framework is made known.

In chapter two, the research methodology is disclosed, which contains types of research, methods, techniques and research tools and information processing.

In chapter three, the results and discussion of the research project are elaborated. This includes the fulfillment of objectives, the proposal of the internal control manual, conclusions and recommendations.

Keywords: Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.-Financial management- Internal control manual-Financial Market- Participation.

Tema

“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”

Introducción

El presente proyecto de investigación se refiere al tema de control interno y su impacto en la gestión financiera que es de gran importancia para la cooperativa durante el desarrollo de los procesos y actividades contables los cuales deben ser eficientes con el fin de obtener información financiera y administrativa confiable para la toma de decisiones oportunas y rápidas de esta manera se busca conseguir un mejoramiento paulatino, que permita contar con un mejor desempeño de los procesos ayudando a la consecución de los objetivos con la ayuda de las estrategias planteadas.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos. Para lograr la consecución de las metas la herramienta más utilizada es un buen control interno eficaz, correcto y transparente donde se cumplen las políticas y normas y se ve reflejada monetariamente en la gestión financiera.

Gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad financiera generada por él mismo.

Actualmente en la ciudad de Guaranda hay competencia y al ser una cooperativa nueva en el mercado al poner en práctica y acoger el control interno para que sea de gran apoyo para el cumplimiento de objetivos, el COSO actualmente se encuentra enfocado a brindar la seguridad razonable a las gestiones financieras de las organizaciones.

Al utilizar los métodos de investigación como el inductivo que realiza el diagnóstico de la cooperativa en relación al cumplimiento del control interno se establecer como una herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión financiera, por medio del análisis tanto particular y general de acontecimientos dentro de la cooperativa como de las leyes que

lo rigen, el analítico que se va emplear y nos ayudara a descomponer las partes o elementos que tiene nuestro tema referido a la cooperativa tanto a la observación y análisis de los hechos en particular.

El presente estudio plantea realizar un análisis del grado de confiabilidad del control interno de la Cooperativa aplicando cuestionarios de control interno, como también un manual de control interno como herramienta de apoyo a la gestión financiera para la cooperativa Juventud Unida Ltda., el mismo que va a ser de conocimiento para el personal administrativo y directivo, es decir a los clientes internos que forma parte de la cooperativa y de esta manera dotarla de un sistema de control interno útil y eficaz, que se ajuste a las necesidades por ende siendo de base para la toma de decisiones en la gestión tanto financiera y económica.

Por consiguiente, la investigación se realizó con el objetivo de conocer los riesgos para así promover el crecimiento financiero y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. mediante la definición clara de procesos adecuados a seguir en las actividades operativas financiera, con el fortalecimiento en la efectividad de control interno.

Antecedentes

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo 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 establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

El control interno se impulsó en 1985 debido a la mala práctica de empresas que generan en esa época una crisis económica y financiera por las operaciones y estados financieros fraudulentos por ende se creó el informe COSO I que fue publicado en 1992 en Estados Unidos de Norteamérica conformado por:

- Asociación de América de contabilidad (AAA)
- El instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El instituto Auditores Internos (IIA)
- El instituto de contadores Gestión (IMA)
- Institutos de ejecutivos financieros (FEI)

Denominado Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commissions que expresa la realización eficiente y eficaz las actividades y procesos de las organizaciones que al aplicar el control interno permitirá subsanar inconformidades e identificar los riesgos por ende aumentará el grado de confianza para los accionistas y clientes. (AEC, 2017)

En 2004, se publicó el COSO II Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos como la mejora de la agilidad de los

sistemas de riesgos, mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Los orígenes del movimiento cooperativo datan del 1844, en el poblado Inglaterra donde 27 hombres y una mujer formaron la primera cooperativa de consumo para lograr obtener un capital después de lo ahorrado y surgió un nuevo renacer económico

Con la finalidad de asegurar la correcta y eficiente administración de los recursos y bienes de las identidades y organismos del sector público ecuatoriano en el año de 1994 la Contraloría General del Estado expidió las primeras normas de control interno conjuntamente con las políticas de contabilidad y de auditoria que se constituyeron para el cumplimiento de los objetivos definiendo al control como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones ejecutado por el personal en sus distintos niveles jerárquicos promoviendo la responsabilidad salvaguardando sus recursos. (ESTADO, 2014)

En el Ecuador el número de usuarios de las cooperativas han incrementado de forma notable el 132% en los últimos 7 años, cifras de la Superintendencia de la economía popular y solidaria señalan que desde el 2012 hasta febrero del 2019 los socios pasaron de 4,9 a 7,4 millones siendo acogida por muchos ecuatorianos como alternativa de solución para su economía. (Comercio, 2019)

Durante los últimos años ha crecido significativamente el sector financiero en el Ecuador, de la misma manera en la provincia Bolívar desempeñando un papel importante en el desarrollo económico y social de los sectores aledaños.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.; fue creada el 28 de agosto del 2007 con 30 jóvenes indígenas con aportes de la ley de cooperativas y su reglamento la misma que fue reconocida oficialmente por el ministerio de bienestar social con el N. de acuerdo

ministerial 0016. Iniciando sus actividades en la comunidad de Llangahua y posteriormente inicia la actividad en el centro de la ciudad de Ambato para brindar servicios financieros.

Constituyéndose legalmente en septiembre del año 2019 con la finalidad de crecer y ser reconocida adopta por abrir una sucursal en la provincia Bolívar Cantón Guaranda ofreciendo productos y servicios financieros controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos de control contando con aproximadamente 5000 socios.

Sin embargo, al ser una cooperativa nueva no cuenta con un sistema de control interno por lo que es de vital importancia para que la gestión financiera tome las mejores decisiones para el desarrollo y crecimiento para salvaguardar sus activos, y así cumplir los objetivos propuestos por la cooperativa.

La información financiera muestra los recursos de la entidad económica para una correcta decisión de inversión de negocio y operación siendo de gran importancia sea confiable observando que cumplan con las políticas y procedimientos de control interno establecidas por la organización.

En La Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” con el tema de “MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS ECONÓMICOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA EN LA CIUDAD DE IBARRA” en el año 2014, esta investigación tiene como prioridad optimizar los recursos financieros y económicos de la cooperativa ya que su problema es el gasto injustificado, el incumplimiento de políticas para la recuperación de créditos por lo que se decide actuar con una estrategia de implementar un manual de control interno como guía general para la adecuada utilización de recursos, seguridad razonable para el cumplimiento de sus actividades, se elaboraron indicadores que midan los recursos formatos de control interno.

Descripción del problema

En la Provincia Bolívar existe una gran variedad de cooperativas que contribuyen a la población de manera que hay competencia por su variedad de sus estrategias y propuestas para ganarse la confianza de socios generando desarrollo económico para obtener un posicionamiento reconocido en el mercado. Por consiguiente, una ausencia de control interno afecta al buen funcionamiento y organización impidiendo el cumplimiento de los objetivos.

Por ende, al existir en la provincia cooperativas que se dedican al servicio financiero que desean mantenerse en el mercado deben tener un buen control interno que no afecte la rentabilidad minimizando los riesgos.

Actualmente la Cooperativa Juventud Unidad Ltda. Sucursal Guaranda no cuenta con un control interno por lo que no hace frente a la competencia del mercado financiero ya que existen muchas cooperativas por lo que es de vital importancia para que los empleados no realicen sus funciones empíricamente provocando conflictos con la SEPS, socios y accionistas que conforma la entidad por ende un control interno permitirá minimizar las debilidades o amenazas recobrando confianza para así cumplir con los objetivos propuestos.

Según las SEPS el control interno representa un conjunto de normas, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control unidos a las personas que conforma la organización que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos como la confiabilidad de información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de leyes, control de recursos a disposición de la entidad a través de una efectiva planeación, ejecución y control.

Según el autor (Córdoba Padilla , 2016) la gestión financiera es aquella disciplina que se encargada de determinar el valor y tomar decisiones la asignación de recursos y su administración por consiguiente la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones

Formulación del problema

¿De qué manera el control interno impacta en la gestión financiera en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juventud Unida LTDA. Sucursal Guaranda?

Preguntas de investigación

1. ¿Qué le gustaría mejorar la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.?
2. ¿Cuenta con un manual de control interno?
3. ¿Tienen establecidos políticas y normas para el correcto desempeño de sus funciones y su gestión financiera?
4. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión fueron difundidos entre el personal?

Justificación

La presente investigación es importante puesto que se enfoca en la creación efectiva del control interno en la cooperativa el mismo que va a ser de conocimiento para el personal administrativo y directivo, es decir a los clientes internos que forma parte de la Cooperativa y de esta manera dotarla de un sistema de control interno útil y eficaz, que se ajuste a las necesidades de la cooperativa, que sea manejable y de fácil interpretación, que sea exacto en el reflejo de la realidad, coherente y fiable, y que proporcione información actualizada que sirva de base para la toma de decisiones en la gestión tanto financiera y económica.

El desarrollo y ejecución de la investigación es pertinente dado que la cooperativa debe tener un buen sistema de control interno que ayude a llevar una adecuada gestión financiera misma que puede lograrse por medio de la detección de posibles errores en el desarrollo de las actividades por parte del personal administrativo de la cooperativa.

El trabajo investigativo es viable ya que se cuenta con el acceso y apoyo por parte de los directivos de la cooperativa, de igual forma se dispone de la asesoría de docentes conocedores sobre procesos de investigación relacionados con el Control Interno y la gestión financiera como lo es el director de la investigación, al igual que el apoyo de pares académicos quienes tienen experiencia sobre el tema en desarrollo.

La investigación es novedosa puesto que se va a tratar del sistema de control interno para la mejora de la cooperativa que le permitirá tener más competitividad y un buen funcionamiento dentro del mercado financiero.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto del control interno en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. En el Cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

Objetivos específicos

- Identificar teóricamente el control interno y gestión financiera tomando en cuenta reconocidas investigaciones disponibles.
- Analizar el grado de confiabilidad del control interno de la Cooperativa aplicando cuestionarios de control interno.
- Diseñar un manual de control interno como herramienta de apoyo a la gestión financiera para la cooperativa Juventud Unida Ltda.

Hipótesis

El diseño del control interno mejorará la gestión financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida LTDA Cantón Guaranda.

Variables

Variable independiente

Control interno

Variable Dependiente

Gestión financiera

Operacionalización de variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INTRUMENTOS O REACTIVOS
<p>El control interno permite el mejoramiento de los procesos, actividades y funciones que desarrolla la entidad para la mejora de la gestión financiera cumpliendo con las metas dispuestas por la cooperativa.</p>	<p>Variable independiente Control interno</p>	<p>El control interno representa el conjunto de normas, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control unidos a las personas que conforma la organización que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos.</p>	<p>Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión</p>	<p>Cuestionario de control interno</p>	<p>Observación. Encuesta dirigida a la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida LTDA.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que es importante el control interno de la cooperativa? 2. ¿Cree usted que las actividades que desempeñan los empleados son preparados con la debida seguridad? 3. ¿Considera usted que un manual de control interno contribuirá a los cumplimientos de objetivos de la cooperativa? 4. ¿Usted considera que la cooperativa se encuentra, estructuralmente?

Elaborado por: David Colcha, Daniela Verdezoto

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INTRUMENTOS O REACTIVOS
El control interno permite el mejoramiento de los procesos, actividades y funciones que desarrolla la entidad para la mejora de la gestión financiera cumpliendo con las metas dispuestas por la cooperativa.	Variable Dependiente Gestión financiera	Gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones la asignación de recursos y su administración entonces la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones.	Organizaciones financieras que lo aplican Dificultades al emplear correctamente	Conocimiento Aplicación	Observación. Encuesta a la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida LTDA Cantón Guaranda. 1. ¿Cree usted que importante conocer acerca de la gestión financiera de la cooperativa? 2. ¿Los socios reciben información acerca de los estados financieros? 3. ¿Considera usted que la planificación es importante para la gestión financiera? 4. ¿Considera usted que la gestión financiera es eficiente y eficaz? 5. ¿Cree usted que un control interno ayudaría a la gestión financiera en la cooperativa?

Elaborado por: David Colcha, Daniela Verdezoto

Capítulo I: Marco Teórico

El presente capítulo presenta los trabajos e investigaciones que se ha utilizado como referencia para la preparación del estudio, así como las principales teorías que ayudan de guía para estudiar el control interno, la gestión financiera. De igual manera se aborda datos de la cooperativa donde se realizó el estudio y el marco legal que lo enmarca.

1. Marco teórico/referencial

1.1. Control interno

El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones, y
- Confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Esta definición de control interno nos lleva a varios elementos clave: estamos hablando de un proceso, de un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas en cada nivel de la organización, si bien provee un grado de seguridad razonable, no garantiza el logro de los objetivos. (ESAN, 2017)

1.1.1. Objetivo del control interno

Los objetivos del control interno están directamente relacionados con los objetivos de la organización.

1.1.2. Objetivos operacionales.

Referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el

desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Se debe buscar que las actividades se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección.

1.1.3. Objetivos financieros.

Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información captada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable y si es presentada oportunamente a los usuarios.

1.1.4. Objetivos de cumplimiento

Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía.

Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos constituye una fortaleza de control interno. Y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que descuide esos objetivos, es una debilidad de control interno. (ESAN, 2017)

1.1.5. Importancia de los objetivos del control interno

- Proteger los recursos de la empresa o negocio 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.

- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (González A. A., 2013)

1.1.6. Características del control interno

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna. (González A. A., 2013)

1.2.Elementos del control interno

Los Elementos de Control Interno son guías acerca de qué hacer para la ejecución del Control Interno. El Marco COSO propone cinco elementos; control del ambiente, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitorización. En Japón, los “Criterios de ejecución para la evaluación y supervisión concerniente al Control Interno sobre reportes financieros” de la Agencia de Servicios Financieros agregan además la “adaptación de IT” y propone seis elementos de Control Interno.

Son todas aquellas consideraciones que se toman como referencia, permiten un adecuado control interno basando sus esfuerzos en cinco elementos como es el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitorea elementos que permitirán determinar el manejo adecuado de las funciones asignadas.

1.2.1. Ambiente de control.

El Control del ambiente determina el carácter de la organización. Afecta mentalmente a todos los miembros de una organización bajo dicho control y sirve de base para otros elementos.

Como su nombre lo dice intenta determinar el funcionamiento de las organizaciones a través de la indagación lo que ocasiona en los funcionarios el estar pendientes y activos por la influencia de este proceso.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna 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.

El ambiente de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto, sino que influye en todas las actividades de la entidad. Dentro del ambiente de control se puede incluir conceptos como la integridad, valores éticos y filosofía de la dirección, la organización del consejo de administración, la implantación de un comité de auditoría y auditoría interna. (Tocagon, 2016)

1.2.2. Evaluación de riesgos.

La Evaluación de Riesgos tiene como objetivo que en las actividades de la compañía se analicen y evalúen factores que puedan impedir el cumplimiento de objetivos como riesgos y tomar las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados.

Se lleva a aplicación este proceso a fin de identificar posibles debilidades dentro de los procesos que impidan el adecuado desarrollo de las actividades asignadas a los funcionarios y por ende que impidan el cumplimiento de los objetivos. (Barquero, 2013)

El mapa de riesgo de una organización debe seguir de la evolución de entorno, de los procesos de la información que maneja esa empresa, de manera que los riesgos empresariales se categorizan dentro de los siguientes:

- Riesgo de entorno: surge de los factores externos, en los cambios tecnológicos y la variación del gusto de consumidor.
- Riesgo de procedimientos: Derivadas de las propias operaciones del negocio, cuando no se genera las correctas actividades, esto afecta a la eficiencia, eficacia y a sus propios activos y recursos.

- **Riesgo de información:** Deriva de toda la información utilizada dentro de la compañía, ayuda a registrar las operaciones realizadas para la toma de mejores decisiones. (Cardoso, 2016)

El riesgo se define como la probabilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos, dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia para que la evaluación de riesgos constituya la base para determinar cómo se gestionarán.

1.2.3. Actividades de Control.

Las Actividades de Control son aquellas que establecen el ambiente en las órdenes y direcciones de los ejecutivos son apropiadamente ejecutadas mediante la definición de procedimientos y políticas. (Barquero, 2013)

Permiten el adecuado desarrollo institucional ya que son llevadas en base a las disposiciones que deben de cumplirse de acuerdo a la institución.

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con las cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento, también es uno de los más importantes ya que ayuda a que las actividades de se cumplan con lo que son conciliaciones bancarias, saldos con eso pueden controlar los distintos departamentos. (International Organization for Standardization, 2015)

1.2.4. Información y Comunicación.

La Información y Comunicación aseguran que la información necesaria sea provista a las entidades internas y externas a la organización.

Permite mantener a funcionarios y autoridades informados sobre todas aquellas necesidades o problemas que se puedan suscitar y de este modo tomar decisiones a fin de poder proponer acciones que permitan solucionarlas.

1.2.5. Monitorización.

La Monitorización es la revisión constante de que el Control Interno funcione o no. (Questetra, 2015)

Se constituye en un elemento de importancia dentro de toda organización porque dicho en otras palabras es el seguimiento que deben de hacer las autoridades y funcionarios con la finalidad de ver si se están cumpliendo con las observaciones o recomendaciones realizadas.

1.3.Métodos de evaluación del sistema de control interno

Una forma quizás más sencilla de obtener información sobre el funcionamiento del sistema de control interno en una entidad será la indagación, la observación, la revisión de los manuales de organización y funciones, manuales de contabilidad y auditoría interna, reglamento interno de trabajo, los procedimientos e instrucciones internas y otras disposiciones adoptadas por la administración o gerencia; así como conversaciones o entrevistas con ejecutivos sobre la constitución, organización, capital social de la empresa, los procesos judiciales, cantidad de trabajadores, etc. Sin embargo, los medios o los métodos más utilizados para documentar adecuadamente la evaluación del sistema de control interno en la empresa y que al mismo tiempo puedan servir para dejar constancia de haber efectuado

la evaluación son los siguientes métodos: descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas. (Torres, 2013)

1.3.1. Clasificación de métodos de evaluación del sistema de control interno.

Método descriptivo: Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. (Torres, 2013)

Método de cuestionario: Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. (Torres, 2013)

Método de flujogramas (Diagrama de Flujo): Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios, y en otros puede

ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo. (Torres, 2013)

1.4.Gestión.

Es un proceso donde la empresa certifica la obtención de recursos para emplearlos de manera eficiente y lograr el cumplimiento de los objetivos. Buscando la supervivencia y aumento de la misma, en el adelanto del plan estratégico que compete responsablemente cumplir, con los beneficios y recursos adecuados.

Mediante la gestión la gerencia, evalúa la funcionalidad de los procesos administrativos, el desempeño de las tareas en forma eficiente y eficaz, acorde a los objetivos establecidos en el plan estratégico de la empresa.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

La gestión empresarial puede definirse como la habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias. (Vargas, 2014)

1.4.1. Objetivo de la Gestión.

El objetivo de la gestión es identificar y ponderar los factores que contribuye negativa y positivamente al logro de los objetivos de la empresa, constituyéndose en base para el control técnico económico, el planeamiento y la toma de decisiones.

La información que genera este análisis es la base más sólida para la confección de planes de corto y de largo plazo, que respondan a los objetivos económicos del empresario. Así

mismo, es la herramienta idónea para evaluar económicamente el impacto de diferentes tecnologías, a nivel de una actividad o en el total de la empresa.

La gestión administrativa de una empresa es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro. En este proceso se combinan activamente, análisis del pasado (gestión), previsión y evaluación de alternativas futuras (planeamiento) y la instrumentación del plan en el presente. (Rocha & Vega, 2014)

1.4.2. Gestión Financiera.

De acuerdo con (González J. A., 2015), dice que: "La gestión financiera se refiere a la utilización eficiente de un recurso económico importante, a saber, los fondos de capital"

Según (Padilla, 2014) "La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente"

Según (Horne, 2010), en su obra "Fundamentos de Administración financiera" menciona que "La gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras armonización de los motivos individuales y objetivos de la empresa"

Según (Pinar, 2013), "La gestión financiera es la aplicación de las funciones de planificación y control de la función financiera"

Según (Gitman, 2000) La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicado a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto para moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos"

En conclusión, se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes

y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

La gestión financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos (tesorería), como los necesarios en el proceso de inversión-financiación (operaciones activas-pasivas).

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las OFCC, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo.

1.4.3. Funciones.

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

1.4.4. Organización.

La forma que adopta la estructura de una empresa tiene que ver, con su tamaño. Si la empresa es grande, la importancia del tema financiero es determinante, entonces se incluirá en el organigrama la función de un gerente financiero o gerente administrativo-financiero. El gerente financiero es aquella persona que pone en gestión financiera las decisiones enunciadas en la estrategia, a partir de la visión y misión de la empresa. Esta es su función como gerente y estratega.

De esta gerencia o jefatura dependerá el área de Tesorería, donde se custodian los fondos que están en el poder de la empresa (antes de que se apliquen como pagos o se depositen). Del área de Tesorería depende la de Cobranzas, donde se producen todos los ingresos.

Existe también el área de pago o Cuentas a pagar, que se ocupa de recibir la documentación requerida para realizar un pago, verificar que corresponda y requerir las autorizaciones correspondientes.

También suele haber un área de presupuesto financiero o Control presupuestario, que es el sector que convierte a la gerencia financiera en una gerencia de estrategia. Aquí es donde

se analiza la posición financiera de la empresa y se surgieren las mejores opciones de requerir fondos o de invertirlos.

1.5. Factores imprescindibles de la gestión

1.5.1. 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.

Elemento que permite establecer el direccionamiento en función de aquellos objetivos o metas que llegue a plantearse por parte del administrador llegando a plantearse estrategias efectivas y aplicables en función a lo deseado.

1.5.2. Organización

La organización es tan importante que puede marcar el éxito o fracaso de un negocio. Empieza desde ya a definir, asignar y coordinar cada una de las actividades que se van a desarrollar, quién las realizará, en qué tiempo y cómo lo hará. Una empresa exitosa tiene como característica principal la organización.

No solamente basta con el planificar sino este debe de trabajar en función a la organización que no es más el determinar todos aquellos esfuerzos y recursos que se deben de destinar para que la institución pueda salir a flote, es decir pueda desempeñar todas sus funciones.

1.5.3. Dirección

No se trata de ordenar. 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.

Este factor es de gran importancia el cual busca establecer un punto de referencia para todos y cada uno de los funcionarios siendo imprescindible que aquel que este en frente de la institución sea un verdadero líder pudiendo motivar a través de su ejemplo a los demás funcionarios.

1.5.4. 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. El control se convierte al final en la herramienta necesaria para establecer medidas a corto y largo plazo, sin poner en riesgo la situación de la empresa. (EMPRENDEPYME, 2017)

El control es uno de los elementos que mayor influencia tiene en el desarrollo institucional ya que permite conocer, evidenciar, determinar las acciones a tomarse sobre un funcionario o proceso con el propósito de mejorar el desempeño.

Haciendo la revisión de la literatura se pudo encontrar trabajos de investigación que hablan del control interno en todas sus dimensiones, lo que ayudará a complementar nuestro trabajo de investigación.

Según tesis de (Rosas, 2009). Implementación del modelo de gestión UBAP extra institucional - UBAP Los Olivos con fortalecimiento del control interno.

El objetivo principal de la investigación es demostrar que el acceso de los asegurados residentes en el distrito de Los Olivos a los servicios de salud del Primer Nivel de atención de ESSALUD; mejorará con la implementación de una Unidad Básica de atención Primaria UBAP en dicho distrito. Con lo cual se mejorará la cobertura de atención, priorizando la atención primaria, fortaleciendo la gestión enfocada principalmente en la separación de los roles, incrementando la oferta y aplicando un sistema de control interno que permita reducir los riesgos de corrupción.

Según tesis (Cuadros, 2010). El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana. Este trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar los efectos que tiene el control interno en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas; para lo cual se propone un software de sistema Integrado de gestión de calidad, cuyo objetivo es impulsar el fortalecimiento, actualización e implementación del Sistema de Control Interno de Gestión en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana.

Según tesis (Narvasta, 2009). Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008. Se expone la importancia del control interno en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la región Huancavelica, para cual deberá ser el resultado de un minucioso examen y análisis de las operaciones, a fin de detectar las deficiencias y determinar las causas que las están generando; para emitir recomendaciones oportunas, aplicables, efectivas y acordes a los objetivos de la administración de las municipalidades.

Según (Auxiliadora, 2008). Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal la prevención de los fraudes mediante los procesos y procedimientos adecuados, control interno, dentro de las organizaciones. Se busca medir y evaluar el grado de impacto, cuyos resultados serán en beneficio de los Estados de Resultados con el aseguramiento de los ingresos, mitigando riesgos para tomar decisiones sobre los riesgos residuales.

Según (Bravo, 2007). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión financiera en las empresas de este rubro con el fin de dar algunas recomendaciones que permitan mejorar la situación financiera y por ende la gestión de las empresas.

Según (Díaz, 2007). El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo. La investigación realizada por el autor tuvo como objetivo conocer los problemas de este tipo de empresas, derivados de la falta de control interno y poder crear procedimientos y mecanismos de control interno con el fin de mejorar la gestión financiera de las empresas de este rubro.

1.6. Marco geo referencial

1.6.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.

La cooperativa de Ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. es una institución financiera que ofrece productos y servicios financieros, la entidad fue creada el 28 de agosto del 2007 con la finalidad de apoyar a los artesanos, agricultores, ganaderos, campesinos y más sectores de consumo y productivo la misma cuenta actualmente con 4000 socios activos y cuenta con los siguientes departamentos:

- Atención al cliente.
- Crédito
- Gerencia.
- Caja

JUVENTUD UNIDA LTDA. Realiza operaciones de depósitos de ahorro, depósitos a plazo, créditos hipotecarios, crédito de consumo, crédito quirografario, pago de luz, agua.

Tabla 1.

Juventud unida Ltda. Sucursal Guaranda

Información de la Compañía	
RUC	1891725104001
Razón social	Actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas
Nombre comercial	Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.
Gerente general	Quisintuña Azas Ángel Aníbal
Presidente	Azas Azas Luis Alberto
Actividad económica principal	Oferta de productos y servicios financieros
Tipo contribuyente	Sociedad
Teléfono	032941618
Ubicación del establecimiento	Bolívar / Guaranda / convención de 1884.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.



Figura 1 Ubicación de la Cooperativa. Fuente extraída de: (OpenStreetMap, 2019)

1.7.Marco legal

Según la Constitución del Ecuador publicada en Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 modificada el 01-ago.-2018, establece:

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. 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.

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.

3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.

4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

Ahorro e inversión

Art. 338.- El Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país. Asimismo, generará incentivos al retorno del ahorro y de los bienes de las personas migrantes, y para que el ahorro de las personas y de las diferentes unidades económicas se oriente hacia la inversión productiva de calidad. (Constitucion, 2018)

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo a sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales. (Constitucion, 2018)

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria publicada en Registro Oficial 444 de 10-may-2011 modificada el 23 de octubre del 2018, establece:

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. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Del Registro Crediticio

Art.. - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establecerá las políticas y la forma en que las instituciones del sistema popular y solidario deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Las instituciones del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos

Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 843 de 3 de diciembre del 2012.

Art.- De conformidad con el artículo anterior, las instituciones que conforman el sistema financiero popular y solidario, en función de la segmentación establecida por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la información necesaria para mantenerlo actualizado.

Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 843 de 3 de diciembre del 2012.

Art. ...- Los datos e información crediticia entregada a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos por las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario podrán ser auditados en cualquier momento por esta entidad de control, con la finalidad de comprobar su existencia, veracidad y autenticidad.

Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 843 de 3 de diciembre del 2012.

Art.- La institución financiera que proporcione deliberada y dolosamente información falsa o maliciosa o contraria a la presente ley, será sancionada por el Superintendente de la Economía Popular y Solidaria con una multa de 50 Remuneraciones Básicas Unificadas cada vez, sin perjuicio de las correspondientes responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar.

El Superintendente de la Economía Popular y Solidaria tiene la obligación de pronunciarse en un término de 30 días sobre cualquier infracción puesta en su conocimiento, caso contrario, se iniciarán en su contra las acciones administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar. (Ley organica de economia popular y solidaria, 2018)

Según la Ley de Compañías publicada en Registro Oficial 312 de 05-nov-1999 modificada el 20 de mayo del 2014, establece:

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Nota: Inciso primero reformado por Ley No. 27, publicada en Registro Oficial 196 de 26 de enero del 2006.

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes. La compañía se constituirá de conformidad a las disposiciones de la presente Sección

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

1.8. Marco conceptual

Cooperativas: Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada

Control. - Comprende las acciones orientadas a precaver en forma previa, durante la gestión y a su verificación posterior respecto de la correcta captación y utilización de recursos humanos, materiales y financieros; así como en cuanto al logro de los resultados de la actividad pública o privada por parte de las entidades y organismos que la ejecutan.

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

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

Eficacia. - Criterio que, aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura el debido y oportuno cumplimiento de políticas y metas que cualitativa y cuantitativamente define el Gobierno Nacional en beneficio de la sociedad en general.

Eficiencia. - Criterio que, aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de

sus servidores y funcionarios, los recursos financieros y materiales que se emplean respecto de los productos y servicios que se prestan entre sí y al resto de la colectividad nacional.

Gestión. - Es la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos en el proceso de obtención, utilización y mantenimiento de los medios necesarios para la realización de las acciones que deben ser ejecutadas para concretar metas y objetivos previamente definidos.

Organización. - Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Economía. - La economía es la ciencia que estudia la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos que tienen usos alternativos.

Liquidez: Es la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme se vencan.

Gestión financiera. - La expresión gestión financiera, hace referencia a la gestión de creación de valor en sus diversas modalidades, si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito, se habrán configurado los rasgos fundamentales de esta gestión al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad pública.

Sistemas de control interno: Es dentro de la empresa un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos. Cada área funcional de la empresa presentara un control interno de sus actividades. Estos sistemas de control buscan que la empresa tenga una mejor eficiencia.

Auditoría Externa. - Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Auditoría interna: Es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Ambiente de control: Como su nombre lo dice intenta determinar el funcionamiento de las organizaciones a través de la indagación lo que ocasiona en los funcionarios el estar pendientes y activos por la influencia de este proceso.

Evaluación de Riesgos: Tiene como objetivo que en las actividades de la compañía se analicen y evalúen factores que puedan impedir el cumplimiento de objetivos como riesgos y tomar las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados.

Capítulo II: Metodología

En el presente capítulo se presenta los tipos de investigación que se ha utilizado en referencia al estudio, así como los principales métodos que ayudaron a realizar la investigación. De igual manera se aborda técnicas de investigación, procesamiento de información, análisis de los datos obtenidos tanto en la encuesta y entrevista.

2. Tipo de Investigación

2.1.1. Por el nivel

2.1.1.1.Descriptiva

Se considera como tal debido a que por medio de la descripción de cada uno de los componentes del objeto de estudio se podrá comprobar la relación que mantienen los elementos del estudio, de igual forma se permitirá dar a conocer la existencia de control interno en la cooperativa o de qué forma se lleva a cabo si se han definido algún tipo de acciones que permitan disminuir riesgos y tomar decisiones para mejorar la gestión financiera de la organización.

2.1.2. Por la técnica de investigación

2.1.2.1.Investigación conjunta

Se considera de este tipo dado que se emplea la investigación bibliográfica o análisis documental para el desarrollo de varios apartados de la investigación como los antecedentes y el marco referencial que permiten dar un adecuado enfoque para el desarrollo del trabajo.

2.1.3. Por el propósito

2.1.3.1.Mixta

El proceso investigativo se conforma del análisis documental y descripción de características del objeto de estudio tanto de forma cuantitativa y cualitativa se considera mixta.

2.2.Métodos

2.2.1. Inductivo.

Se utilizó este método para realizar el diagnóstico de la cooperativa en relación al cumplimiento del control interno con la finalidad de establecer si este se ha constituido en una herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión financiera, por medio del análisis tanto particular y general de acontecimientos dentro de la cooperativa como de las leyes que lo rigen.

2.2.2. Analítico.

Se utilizó este método puesto que consiste en la separación de un todo, en sus partes aplicando la observación y análisis de los hechos en particular.

Este método muestra conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

2.2.3. Hermenéutico.

Este método se utilizó para la interpretación de los textos que se va a emplear en la investigación, mismo que se utiliza como técnica que nos ayudará en el área comprensiva de los mismos.

2.2.4. Deductivo.

Se utilizó este método el mismo que nos sirve de estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de varios conceptos que trate el tema de investigación.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Es importante obtener la información necesaria de los principales procesos de la cooperativa como base fundamental para evaluar eficazmente el sistema de control interno, determinando sus áreas débiles, presentando conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar su funcionamiento.

Las técnicas a emplearse son la encuesta y entrevista estructuradas donde se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas que permitirán obtener información de relevancia de la cooperativa en relación al control interno y su impacto en la gestión financiera.

2.4. Universo

Los 79 socios y las 6 personas que conforman el personal administrativo de la cooperativa son considerados como el universo para el desarrollo del trabajo investigativo.

Tabla 2.

Personal administrativo y socios de la cooperativa.

DETALLE DEL PERSONAL	NÚMERO
Socios	79
Personal Administrativo	6
Total	85

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

2.5.Muestra

La muestra consiste en el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es decir, un subconjunto de la población. La muestra debe ser tomada de acuerdo con los individuos que forman parte del objeto de estudio.

Para generalizar los resultados obtenidos, es importante que la muestra sea representativa de la población; razón por la cual, para el presente estudio se tomará la totalidad de la población que forma parte de la cooperativa.

2.6. Procesamiento de la Información

1. ¿Considera usted que es necesario el control interno en la cooperativa?

Tabla 3.

Importancia del control interno.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	79	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

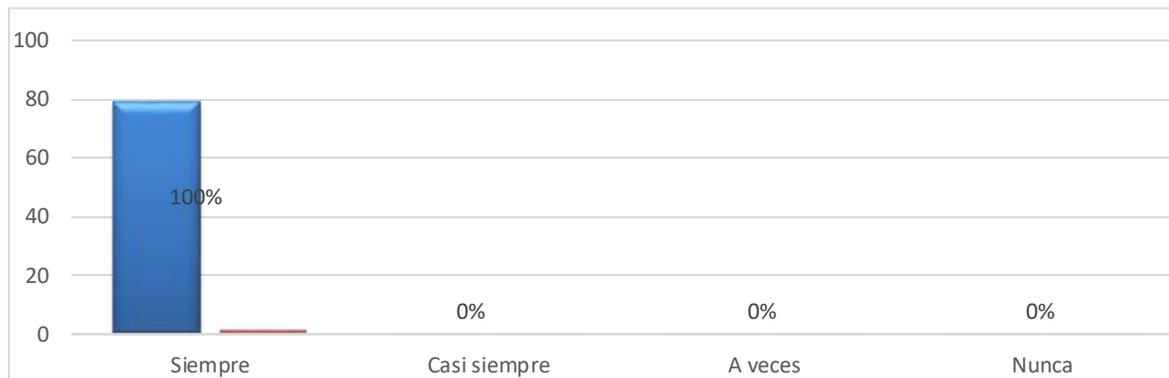


Figura 2 Importancia del control interno

Análisis

En la encuesta realizada se pudo evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que dentro de la cooperativa es necesario un control interno.

La importancia de realizar este tipo de pregunta es saber si considera que un control interno contribuiría para el cumplimiento de objetivos en la entidad financiera. En este caso la mayoría de socios aseguran que es importante para que las actividades de los funcionarios sean eficientes al realizar los diversos trámites satisfaciendo sus necesidades.

2. ¿Cree usted que las actividades que desempeñan los empleados son preparados con la debida seguridad?

Tabla 4.

Actividades seguras

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	40	51%
Casi siempre	11	14%
A veces	25	32%
Nunca	3	4%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

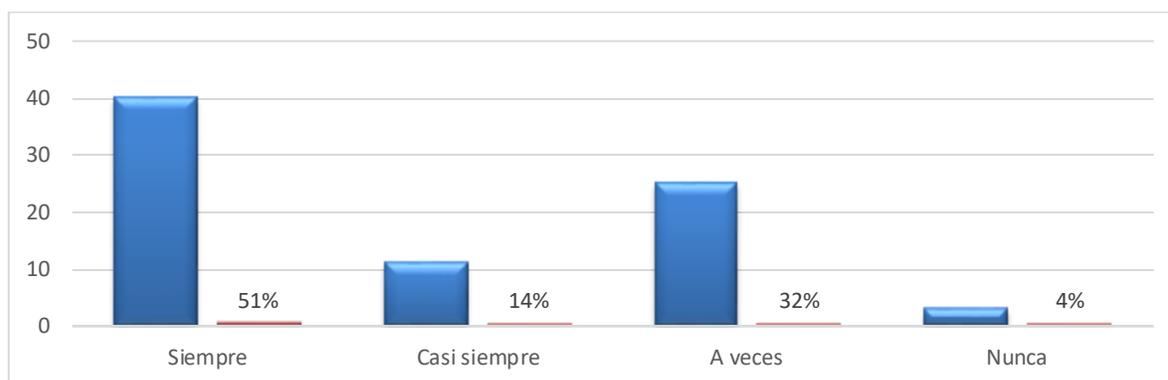


Figura 3 Actividades

Análisis

En la encuesta realizada muestra que el 73% corresponde a la alternativa siempre, el 10%, el casi siempre, el 13% a veces y el 4% nunca dando un total del 100%.

La mayor parte de socios aseguran que las actividades que desarrollan son las indicadas y eficientes sin embargo conservamos un gran porcentaje de inconformidad porque sienten inseguridad al momento de realizar algunos trámites financieros por ende se puede deducir que la cooperativa debe poner en práctica este control interno que ayudará a mejorar los procesos y brindar la seguridad razonable, tomando en cuenta la transparencia y el cumplimiento de leyes y normas obligatorias.

3. ¿Considera usted que un manual de control interno contribuirá al cumplimiento de objetivos de la cooperativa?

Tabla 5.

Cumplimiento de Objetivos

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	77	97%
Casi siempre	1	1%
A veces	1	1%
Nunca	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

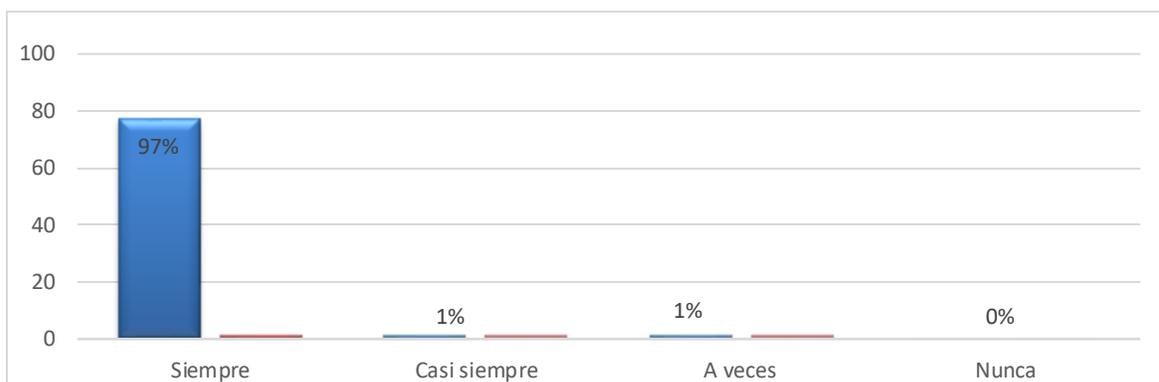


Figura 4 Cumplimiento de objetivos

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 97% corresponde a la opción siempre, el 1% casi siempre, el 1% a veces y el 0% nunca dando un total del 100%.

Esta pregunta es importante para poder conocer si los socios de cooperativa creen en el control interno y su impacto en la gestión financiera brindando fiabilidad de la información y por ende la consecución de los objetivos.

4. ¿Usted considera que la cooperativa se encuentra, estructuralmente bien organizada?

Tabla 6.

Estructuración

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy buena	46	58%
Buena	23	29%
Regular	10	13%
Mala	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

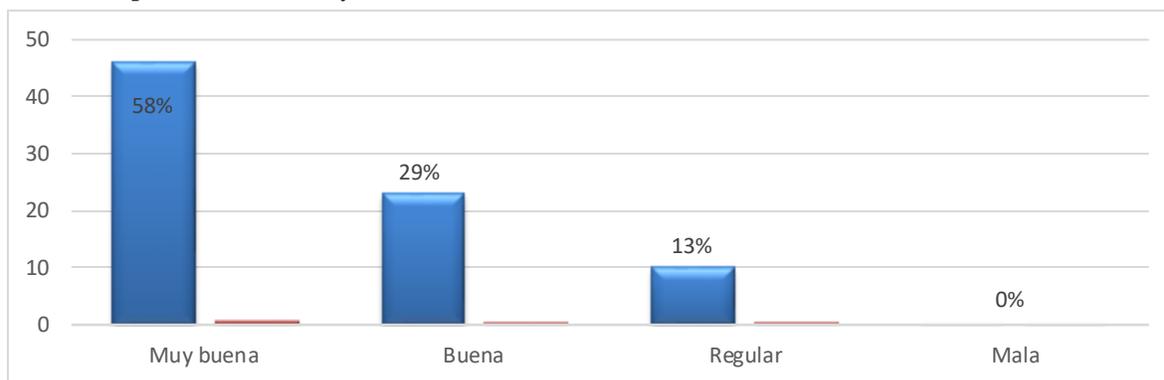


Figura 5 Estructuración

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 58% corresponde a la opción siempre, el 29% casi siempre, el 13% a veces y el 0% nunca dando un total del 100%.

La importancia de realizar este tipo de pregunta es para poder conocer si los socios confían en la eficiencia y eficacia de los procesos financieros que realizan en la cooperativa. Además, esta pregunta ayudará a fortalecer el ambiente de control.

5. ¿El proceso de atención al cliente en la cooperativa es?

Tabla 7.

Atención al cliente

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy buena	47	59%
Buena	28	35%
Regular	4	5%
Mala	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

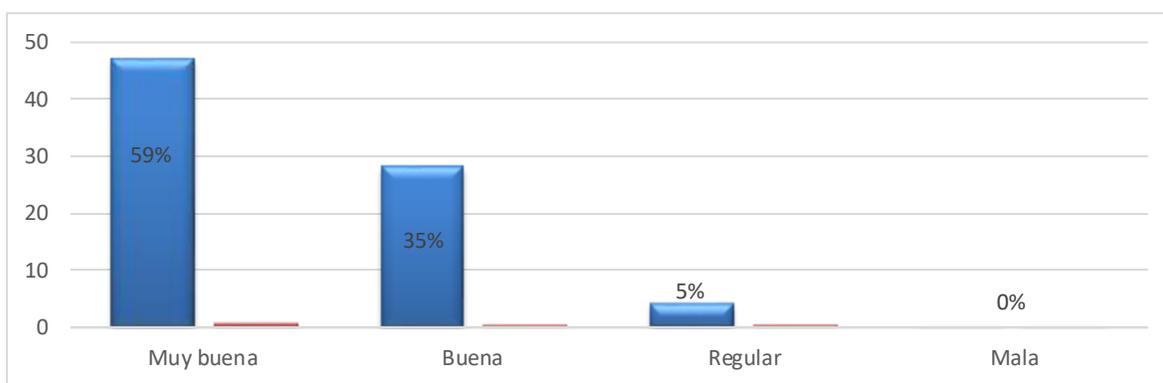


Figura 6 Atención al cliente

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 59% corresponde a la alternativa muy buena, el 35% buena, el 5% regular y el 0% mala dando un total del 100%.

Esta pregunta es importante para poder conocer si el proceso de atención y servicio al cliente es eficiente hacia los socios y clientes.

6. ¿Conoce usted acerca de las gestiones y situaciones financieras que está cruzando actualmente la cooperativa?

Tabla 8.

Conocimiento de la gestión financiera

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	3%
Casi siempre	8	10%
A veces	69	87%
Nunca	0	0%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

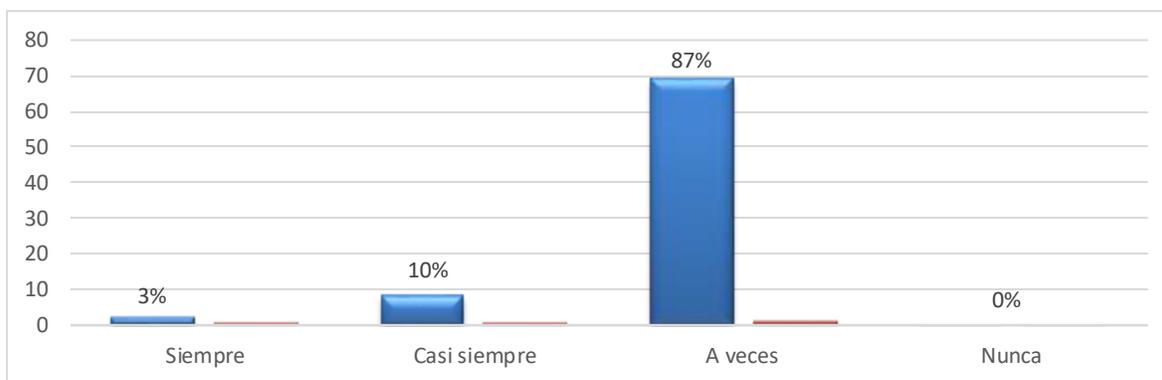


Figura 7 Conocimiento de la gestión financiera

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 3% corresponde a la alternativa siempre, el 10% casi siempre, el 87% a veces y el 0% nunca dando un total del 100%.

Esta pregunta es importante para averiguar el grado de conocimiento de los socios de la gestión y situación financiera lo que permite deducir que la mayoría de los socios desconocen la realidad por lo que si es necesario se debe hacer reuniones y capacitación al personal para que de esta manera fidelizar a los clientes

7. ¿Los socios reciben información rápida y confiable acerca de los estados financieros?

Tabla 9.

Estados Financieros

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	38	48%
Casi siempre	15	19%
A veces	17	22%
Nunca	9	11%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

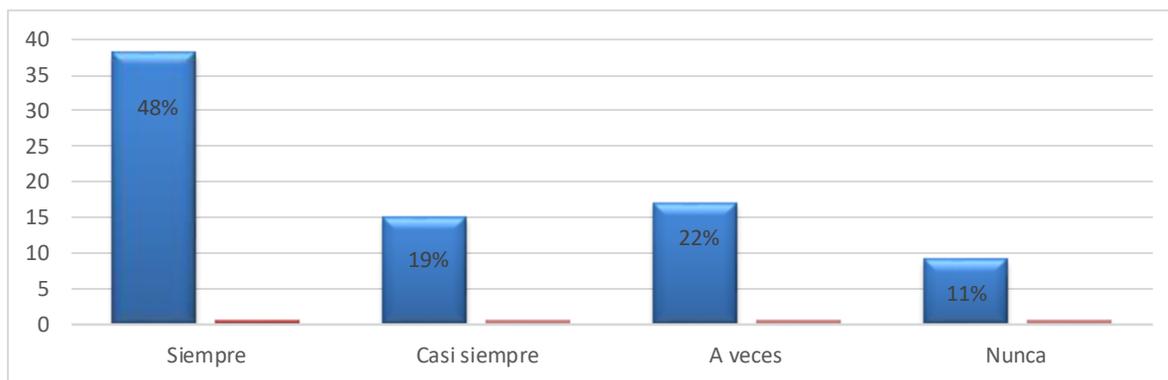


Figura 8 Estados financieros

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 48% corresponde a la opción siempre, el 19% casi siempre, el 22% a veces y el 11% nunca dando un total del 100%.

Esta pregunta es importante para saber si al momento que un socio desea verificar la seguridad de su dinero la cooperativa hace la respectiva solicitud que es mostrar la situación económica para así fortalecer la credibilidad del cliente y hacerle saber que no corre riesgo.

8. ¿Considera usted que la planificación es importante para la gestión financiera?

Tabla 10.

Planificación

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	79	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

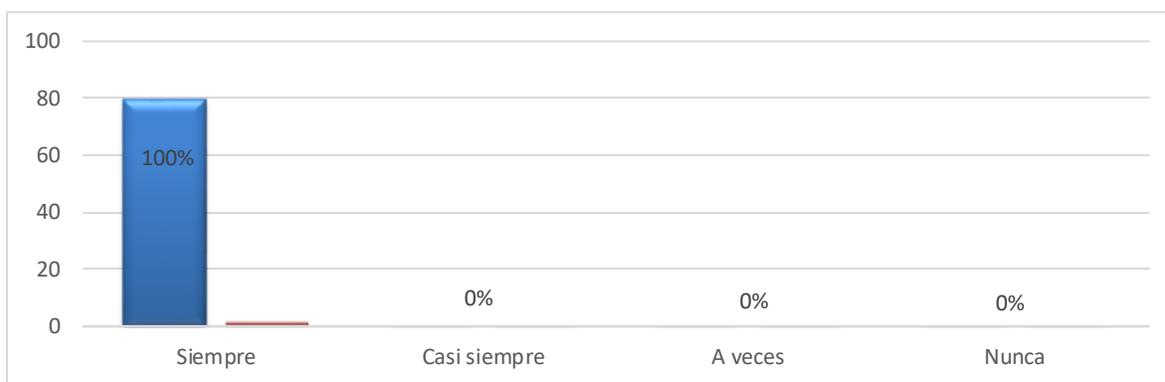


Figura 9 Planificación

Análisis

Según las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa muestran que el 100% están de acuerdo con que la cooperativa debe tener una buena organización y planificación para el desempeño eficiente de las actividades satisfaciendo sus necesidades.

9. ¿Considera usted que la gestión financiera es eficiente y eficaz?

Tabla 11.

Gestión financiera eficiente y eficaz

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	61	77%
Casi siempre	16	20%
A veces	2	3%
Nunca	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

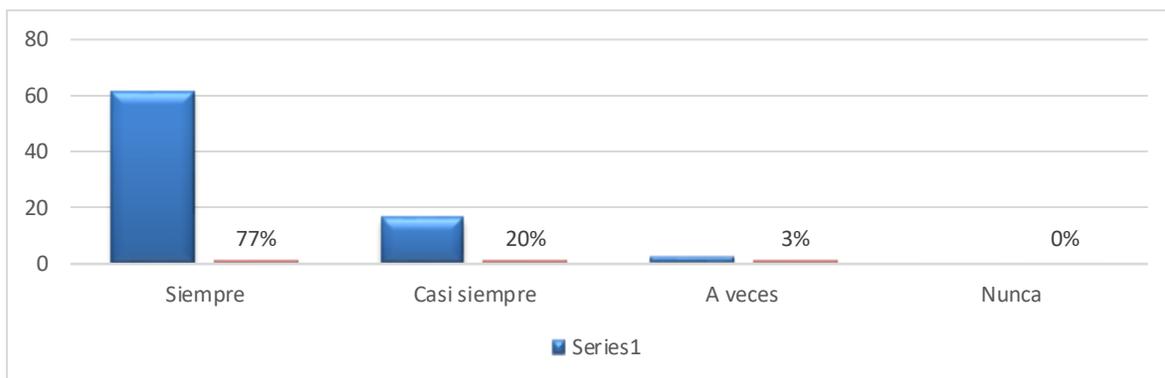


Figura 10 Gestión financiera eficiente y eficaz

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 77% corresponde a la opción siempre, el 20% casi siempre, el 3% a veces y el 0% nunca dando un total del 100%.

Esta pregunta es importante para conocer la eficiencia y eficacia de los procesos contables de la gestión financiera en la cooperativa, sin embargo, observamos un porcentaje significativo de inconformidad por lo que es una debilidad al momento de brindar una seguridad razonable a los socios.

10. ¿Cree usted que un control interno ayudaría a la gestión financiera en la cooperativa?

Tabla 12.

Gestión financiera

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	75	95%
Casi siempre	3	4%
A veces	1	1%
Nunca	0	0%
TOTAL	79	100%

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

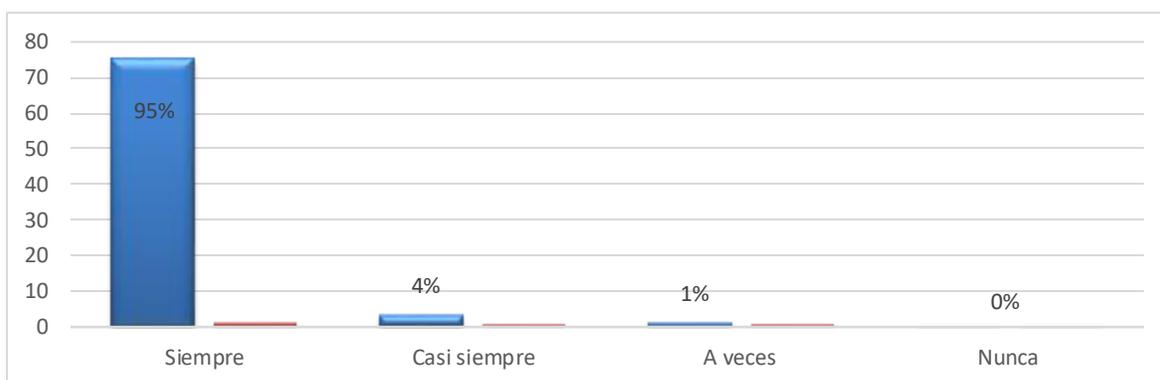


Figura 11 Gestión financiera

Análisis

En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa el 95% corresponde a la opción siempre, el 4% casi siempre, el 1% a veces y el 0% nunca dando un total del 100%

Esta pregunta es importante para conocer el impacto que desarrolla el control interno en la cooperativa.

2.7. Análisis de la entrevista

La cooperativa surgió en la ciudad de Guaranda sustentada por objetivos planteados por el equipo de trabajo con un previo estudio de mercado, buscando las necesidades de los socios más vulnerables con microcréditos para su crecimiento económico, al ser una sucursal nueva en el mercado por el momento no se cuenta con un control interno, también como es la organización de funciones, y la publicidad, provocando que así que la cooperativa se vuelve vulnerable a la competencia.

Para medir el nivel de cumplimiento de los empleados existen herramientas de evaluación las que son revisadas mensualmente como es las captaciones de ahorristas e inversores, colocación y créditos.

La cooperativa está estrictamente regida a la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) salvaguardando sus productos y servicios para beneficio de la misma fortaleciendo credibilidad y confianza de los clientes.

En la parte de la gestión financiera se realizan evaluaciones mensualmente dando a conocer a los jefes de agencia, directivos y asesores de riesgo

2.8. Comprobación de la Hipótesis

Se demuestra en base a los resultados de las encuestas aplicadas a la cooperativa, Chi cuadrado nos permite diferenciar dos criterios de clasificación utilizados que son independientes que se desprenden como la hipótesis nula y alterna de investigación.

Hipótesis nula: El diseño del control interno no mejorará la gestión financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Cantón Guaranda.

Hipótesis alterna: El diseño del control interno mejorará la gestión financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Cantón Guaranda.

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036
20	45,3142	42,3358	39,9967	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151

Figura 12 Chi Tabular

Tabla 13.**Frecuencias observadas**

Tabla de frecuencias observadas						
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca		
Pregunta 1	79	0	0	0	79	
Pregunta 2	40	11	25	3	79	
Pregunta 3	77	1	1	0	79	
Pregunta 4	2	8	69	0	79	
Pregunta 5	38	15	17	9	79	
Pregunta 6	79	0	0	0	79	
Pregunta 7	61	16	2	0	79	
Pregunta 8	75	3	1	0	79	
	451	54	115	12	632	

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 14.**Frecuencias esperadas**

Tabla de frecuencias esperadas					
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta 1	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 2	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 3	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 4	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 5	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 6	56,375	6,75	14,375	1,5	
Pregunta 7	56,375	6,75	14,375	1,5	

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 15.

Chi cuadrado calculado

Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	
79	56,375	9,080099778
40	56,375	4,756374723
77	56,375	7,545731707
2	56,375	52,44595344
38	56,375	5,989190687
79	56,375	9,080099778
61	56,375	0,37943459
75	56,375	6,15327051
0	6,75	6,75
11	6,75	2,675925926
1	6,75	4,898148148
8	6,75	0,231481481
15	6,75	10,08333333
0	6,75	6,75
16	6,75	12,67592593
3	6,75	2,083333333
0	14,375	14,375
25	14,375	7,85326087
1	14,375	12,44456522
69	14,375	207,575
17	14,375	0,479347826
0	14,375	14,375
2	14,375	10,65326087
1	14,375	12,44456522
0	1,5	1,5
3	1,5	1,5
0	1,5	1,5
0	1,5	1,5
9	1,5	37,5
0	1,5	1,5
0	1,5	1,5
0	1,5	1,5
TOTAL	9,571428571	9,571428571
		479,349732

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Análisis

El grado de libertad que corresponde a 21

En la tabla de frecuencias por lo general el nivel de 95% de confiabilidad y 0,5% de probabilidad.

Según lo calculado el valor de chi cuadrado es de 479,349732 que es mayor al chi cuadrado tabular que es 41,4009, por ende se acepta la hipótesis alternativa.

Capítulo III: Resultados y Discusión

El presente capítulo presenta el análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos durante la investigación, además el cumplimiento de objetivos que se abordan con la propuesta de la elaboración de un manual de control interno.

3. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Para la realización de este trabajo de investigación se evaluó los posibles riesgos y deficiencias de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. los mismos que tienen por objeto resolverse basándose en el control interno que será una herramienta de gran utilidad para el mejoramiento de los procesos y actividades que desarrolla la cooperativa

Al realizar las técnicas de investigación como es la encuesta y entrevista mediante las cuales se detectó que la cooperativa por ser nueva en el mercado necesita realizar un manual de control interno basándose en los hallazgos ya que en la actualidad tanto el representante legal como los funcionarios que laboran en dicha compañía no le dan la debida importancia.

Se puede determinar que, si están haciendo evaluaciones y seguimientos periódicos a los empleados a pensar de no tener el manual de control interno, sin embargo, retrasa la gestión del área financiera.

Se pudo detectar que la cooperativa no realiza capacitaciones que permitan mejorar la atención los clientes y las mejorar sus habilidades profesionales de los funcionarios.

3.1. Cumplimiento de Objetivos

3.1.1. Análisis del grado de confiabilidad del control interno.

Después de realizar la aplicación de los cuestionarios de evaluación de control interno por cada uno de los cinco componentes del COSO, al personal de la cooperativa, se procedió a realizar la respectiva tabulación de las respuestas para medir el grado de confiabilidad del control interno.

3.1.2. Cuestionario de evaluación de control interno: Ambiente de control.

Tabla 16.

Ambiente de control

Pregunta	Si	No
1. ¿Cuenta la entidad con un código de ética?	1	
2. ¿La dirección se ha encargado de difundir el código de ética a los empleados mediante talleres o reuniones para explicar el contenido del mismo?		0
3. ¿Posee o desarrolla la entidad una administración estratégica que promueva el cumplimiento de su misión?		0
4. ¿Cuenta la entidad con un manual de políticas y procedimientos que incluyan los controles internos en el manejo y administración de operaciones?		0
5. ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico adecuado sobre las operaciones y actividades que desarrolla la entidad?		0
6. ¿La cooperativa tiene diseñados procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión?		0

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 17.***Ponderación ambiente de control***

Calificación total	CT	1
Ponderación total	PT	6
Nivel de confianza: $NC = CT/PT * 100$	NC	16.67
Nivel de riesgo inherente: $NR = 100\% - NC$	NRI	83.33

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 1/6 * 100$$

$$NC = 16.67\% \quad \mathbf{BAJO}$$

$$NRI = 100\% - NC$$

$$NRI = 100 - 16.67\%$$

$$NRI = 83.33\% \quad \mathbf{ALTO}$$

Comentario: Se establece que el nivel de confianza del ambiente de control de la cooperativa es bajo, esto es del 16,67 % y el riesgo alto; de un 83,33% como consecuencia este componente mantiene un nivel de confianza bajo.

Este resultado nos muestra que el enfoque debe ser mixto, de cumplimiento y sustantivo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO 100 – NC

3.1.3. Cuestionario de evaluación del control interno: Evaluación de riesgos.

Tabla 18.

Evaluación de riesgos

Pregunta	Si	No
1. ¿Tiene la entidad identificados sus riesgos, inherentes y de control?	1	
2. ¿La entidad ha establecido políticas y estrategias para la gestión de riesgos?		0
3. ¿Se encuentran debidamente segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones de cada área de la cooperativa?		0
4. ¿Han sido evaluados los riesgos establecidos en las operaciones de la cooperativa?		0
5. ¿Se conocen los riesgos relacionados con los factores críticos del éxito y los cambios del entorno que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad?	1	

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 19.

Ponderación evaluación de riesgos

Calificación total	CT	2
Ponderación total	PT	5
Nivel de confianza: $NC = CT/PT * 100$	NC	60
Nivel de riesgo inherente: $NR = 100\% - NC$	NRI	40

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 2/5 * 100$$

$$NC = 40\% \quad \mathbf{BAJO}$$

$$NRI = 100\% - NC$$

$$NRI = 100 - 40\%$$

$$NRI = 60\% \quad \mathbf{MODERADO}$$

Comentario: Se establece que el nivel de confianza de la evaluación de riesgos de la cooperativa es bajo, esto es del 40% y el nivel de riesgo es alto; de un 60% como consecuencia este componente mantiene un nivel de confianza bajo.

Este resultado nos muestra que el enfoque debe ser mixto, de cumplimiento y sustantivo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO 100 – NC

3.1.4. Cuestionario de evaluación del control interno: Actividades de control.

Tabla 20.

Actividades de control

Pregunta	Si	No
1. ¿La entidad ha realizado una revisión y adecuación de sus procesos a efectos a lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios?	1	
2. ¿Se ha analizado y regularizado la existencia de excesos o defectos en la cantidad del personal operativo y administrativo a través de mediciones del desempeño de las áreas de la cooperativa?		0
3. ¿Se verifica que estén funcionando debidamente los controles establecidos por la administración en las operaciones de cada área?	1	
4. ¿Se verifica el cumplimiento de los cronogramas y tiempos de cumplimiento de metas?	1	

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 21.

Ponderación actividades de control

Calificación total	CT	3
Ponderación total	PT	4
Nivel de confianza: $NC = CT/PT * 100$	NC	75
Nivel de riesgo inherente: $NR = 100\% - NC$	NRI	25

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NRI = 100\% - NC$$

$$NC = 3/4 * 100$$

$$NRI = 100 - 25\%$$

$$NC = 75\% \quad \text{MODERADO}$$

$$NRI = 25\% \quad \text{MODERADO}$$

Comentario: Se establece que el nivel de confianza de la evaluación de riesgos de la cooperativa es moderado, esto es del 75% y el nivel de riesgo es moderado; de un 25% como consecuencia este componente mantiene un nivel de confianza moderado.

Este resultado nos muestra que el enfoque es de cumplimiento.

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO 100 – NC

3.1.5. Cuestionario de evaluación del control interno: Información y comunicación.

Tabla 22.

Información y comunicación

Preguntas	Si	No
1. ¿Los sistemas implementados en las áreas de la cooperativa integran información oportuna y confiable evitando el doble registro de las operaciones?		0
2. ¿Se han determinado a responsables de comprobantes y documentación de sustento y los mismo se archivan correctamente?		0
3. ¿Se realizan pruebas de corte de documentación para comprobar que los registros incluyen todas las operaciones aplicables a un periodo determinado?		0
4. ¿Existen actividades de control para verificar todo depósito y retiro se pueda realizar solo si existen los comprobantes y documentos autorizados que corresponden?	1	
5. ¿La dirección administrativa verifica que se hayan elaborado y emitido el conjunto de los estados financieros que corresponde a la cooperativa?	1	

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 23.

Ponderación información y comunicación

Calificación total	CT	1
Ponderación total	PT	5
Nivel de confianza: $NC = CT/PT * 100$	NC	20
Nivel de riesgo inherente: $NR = 100\% - NC$	NRI	80

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 1/5 * 100$$

$$NC = 20\% \quad \mathbf{BAJO}$$

$$NRI = 100\% - NC$$

$$NRI = 100 - 20\%$$

$$NRI = 80\% \quad \mathbf{ALTO}$$

Comentario: Se establece que el nivel de confianza del ambiente de control de la cooperativa es bajo, esto es del 20, % y el riesgo alto; de un 80% como consecuencia este componente mantiene un nivel de confianza bajo.

Este resultado nos muestra que el enfoque debe ser mixto, de cumplimiento y sustantivo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO 100 – NC

3.1.6. Cuestionario de evaluación del control interno: Supervisión y monitoreo.

Tabla 24.

Supervisión y monitoreo

Preguntas	Si	No
1. ¿La cooperativa ejecuta supervisiones constantes de controles a nivel de área?	1	
2. ¿Cuenta la cooperativa con áreas de prevención, detección y corrección del riesgo de operaciones?		0
3. ¿La cooperativa ha establecido frecuencias en la evaluación de los controles internos?		0
4. ¿Se realiza el seguimiento de los resultados detectados por los controles internos en las áreas supervisadas?		0

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 25.***Ponderación supervisión y monitoreo***

Calificación total	CT	1
Ponderación total	PT	4
Nivel de confianza: $NC = CT/PT * 100$	NC	25
Nivel de riesgo inherente: $NR = 100\% - NC$	NRI	75

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 1/4 * 100$$

$$NC = 25\% \quad \mathbf{BAJO}$$

$$NRI = 100\% - NC$$

$$NRI = 100 - 25\%$$

$$NRI = 75\% \quad \mathbf{ALTO}$$

Comentario: Se establece que el nivel de confianza de supervisión y monitoreo de la cooperativa es bajo, esto es del 25, % y el riesgo alto; de un 75% como consecuencia este componente mantiene un nivel de confianza bajo.

Este resultado nos muestra que el enfoque debe ser mixto, de cumplimiento y sustantivo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO 100 – NC

3.1.7. Propuesta

3.1.7.1. Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito

Juventud Unida Ltda.

3.1.7.2. Datos informativos.

Nombre de la compañía: Cooperativa de Ahorro Y Crédito Juventud Unida Ltda.

¿Quiénes somos?

Somos una entidad financiera cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de nuestros socios y de terceros con la colocación y captación productos y servicios financieros.

Misión

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsando el desarrollo socio económico de la zona sierra centro.

Visión

Ser una cooperativa de ahorro y crédito comprometida con la transformación social, económica de los asociados, sus familias, para apoyar en las soluciones de las necesidades, apoyándolos en la formación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura.

Valores generales

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Experiencia
- Honestidad
- Solidaridad
- Confianza

- Iniciativa
- Trabajo en equipo

Valores centrales

- Equipo humano, capacitación para satisfacer eficientemente la demanda del mercado.
- Gestión administrativa eficiente.
- Comunicación interna efectiva.
- Control y manejo financiero, estricto constante y eficiente.

Servicios

Servicios financieros

- Depósitos a la vista
- Depósitos a plazo fijo
- Créditos

Servicios no financieros

- Pago de servicios básicos (energía eléctrica, agua potable)
- Servicios de pagos a través de RED facilito
- Servicios de pago a través de red TU BANCO BANCO.

3.2.FODA.

Tabla 26.

Matriz FODA

FODA	OPORTUNIDADES						AMENAZAS						
	Captar socios o clientes nuevos	Facilidad de créditos	Mayor crecimiento y eficiencia en el servicio financiero de la cooperativa	Alta demanda insatisfecha de productos y servicios financieros	Alianzas estratégicas para financiamiento de servicios y productos financieros	Total	Elevado número de competidores locales y nacionales	Alto nivel de inestabilidad política y económica del país	Sobreendeudamiento de socios y clientes	Créditos con montos altos y con bajos intereses	Mayor experiencia financiera de la competencia	Total	
FORTALEZAS													
Estabilidad gerencial y de la junta administrativa	4	5	5	4	5	23	5	3	4	2	4	18	41
Estar legalmente registrado bajo la ley	5	5	4	4	4	22	4	3	4	3	4	18	40
Contar con un personal capacitado tanto en el área financiera, administrativa, crediticia y tecnológica	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	4	22	46
Brindar una buena atención al cliente	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	3	21	43
Experiencia en la actividad de intermediación financiera	3	4	5	3	5	20	4	2	3	5	5	19	39
Total	21	23	24	20	23		23	16	20	19	20		

DEBILIDADES													
Insuficiente capital de trabajo	4	3	3	4	3	17	4	4	5	4	3	20	37
Escaza promoción de productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa	4	5	4	5	3	21	4	4	5	3	4	20	41
Infraestructura pequeña	5	4	5	3	4	21	5	4	3	4	3	19	40
Existencia de riesgo de tasa de interés	4	3	5	4	5	21	3	4	5	4	4	20	41
Existencia de riesgo en el nivel de liquidez	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	44
Total	22	19	21	20	20		20	20	23	19	19		
	43	42	45	40	43		43	36	43	38	39		

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 27.

Estrategias Matriz FODA

MATRIZ FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1: Mayor crecimiento y eficiencia en el servicio financiero de la cooperativa	A1: Elevado número de competidores locales y nacionales
	O2: Alianzas estratégicas para financiamiento de servicios y productos financieros	A2: Sobreendeudamiento de socios y clientes
	O3: Captar socios o clientes nuevos	A3: Mayor experiencia financiera de la competencia
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
F1: Contar con un personal capacitado tanto en el área financiera, administrativa, crediticia y tecnológica	Contratar personal capacitado en todo lo referente al manejo contable para lograr un mayor crecimiento financiero de la cooperativa	Capacitar al personal día a día para estar a nivel profesional de la competencia
F2: Estabilidad gerencial y de la junta administrativa	Estructurar la gerencia y la junta administrativa de forma estable para así lograr alianzas de financiamiento para el crecimiento de productos y servicios financieros	Mantener estabilidad financiera en la gestión tanto gerencial y administrativa para no tener pérdida por el sobreendeudamiento de los socios y clientes
F3: Brindar una buena atención al cliente	Diferenciarse en el momento de la atención al cliente con la finalidad de mostrar una buena imagen de la institución que ayude a la captación de nuevos socios o clientes	Contar con un proceso de mejoramiento de la experiencia financiera del personal
DEBILIDADES	ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
D1: Escasa promoción de productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa	Promocionar nuevos productos y servicios financieros para el crecimiento de la institución	Realizar un análisis de los productos y servicios que ofrece la competencia, proponer nuevos productos financieros que afronten a la misma.
D2: Existencia de riesgo en el nivel de liquidez	Contar con alianzas externas de financiamiento para reducir el riesgo en el nivel de liquidez	Planificar, analizar el nivel de liquidez, endeudamiento de los socios y clientes
D3: Infraestructura pequeña	Mejorar la infraestructura de la institución para así acoger más socios y clientes nuevos	Considerar aspectos de infraestructura y manejo contable a implementarse en la institución

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

3.3. Organigrama Estructural

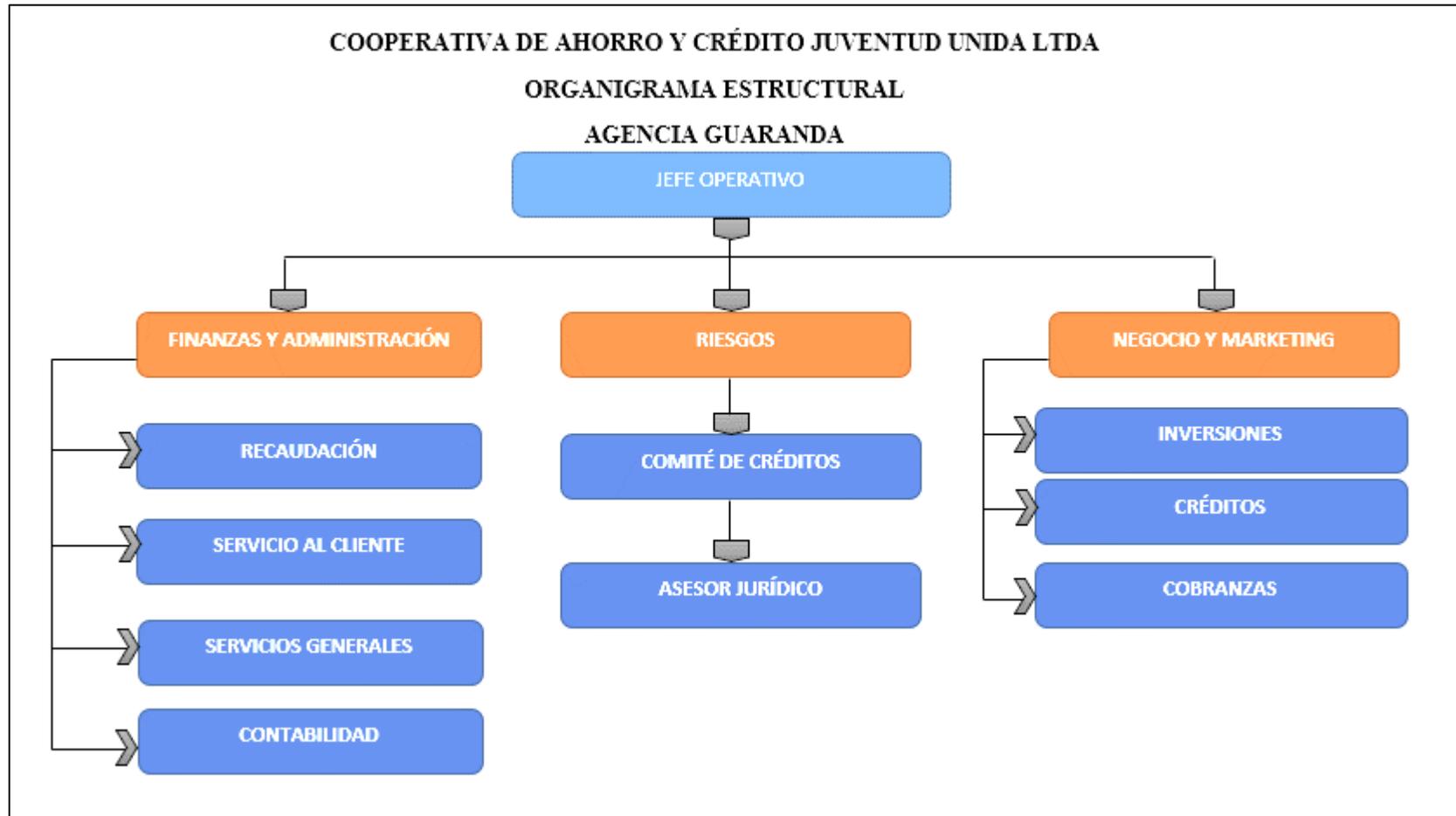


Figura 13 Organigrama Estructural

3.4. Organigrama Funcional

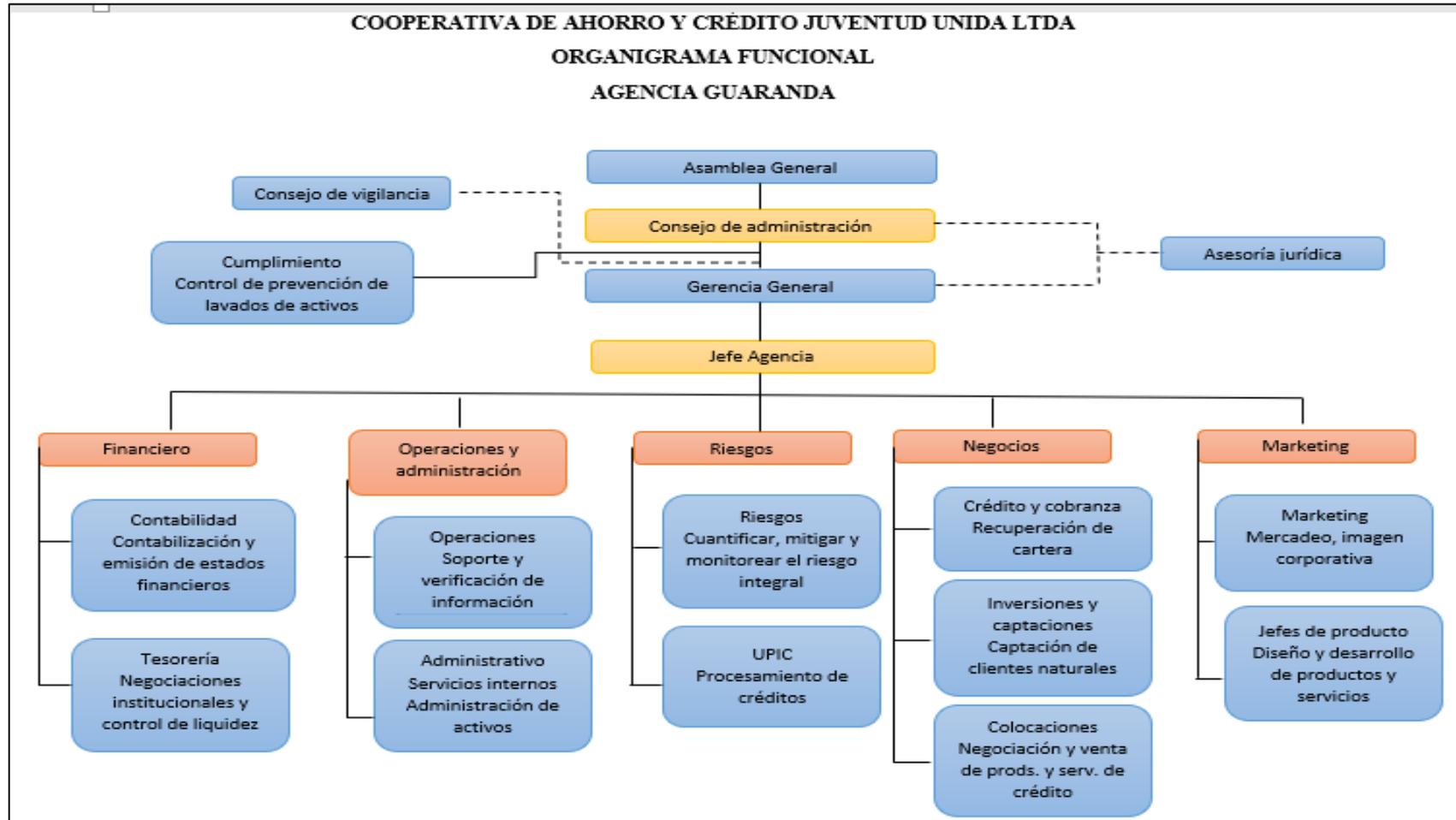


Figura 14 Organigrama Funcional

3.5. Antecedentes de la propuesta.

3.5.1.1. Diagnóstico.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., no cuenta con un adecuado control interno que ayude en la gestión financiera y a la consecución de los objetivos, el cual debe contener políticas, valores y principios que deben estar orientados al personal administrativo de la institución.

En lo que respecta a la misión y visión de la cooperativa están bien definidas para todo el personal administrativo de la cooperativa ya que trabajan con una meta para alcanzar la consecución de los objetivos.

3.5.1.2. Formulación de la propuesta.

3.5.1.2.1. Formulación

Diseñar un manual de control interno como herramienta de apoyo a la gestión financiera para la cooperativa Juventud Unida Ltda.

3.5.1.2.2. Objetivo

Asegurar que las actividades, operaciones y actuaciones de los diferentes departamentos que forman parte de la cooperativa sean eficientes, eficaces y transparentes.

3.5.1.2.3. Procesos de gestión

De acuerdo a la encuesta y entrevista previamente realizada, se plantean las siguientes estrategias con la finalidad de mejorar los procesos del control interno y de la gestión financiera para afianzar las fortalezas de la cooperativa.

- Determinar la planeación de la cooperativa que abarca la misión, visión, políticas y valores.

- Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos.
- Obtener compromisos por parte de los funcionarios a cargo de la cooperativa ya que son ellos los que le darán fuerza y compromiso a este proceso.
- Fomentar un equipo de trabajo.
- Definir los cargos y funciones del personal administrativo.

A continuación, se desglosa los procedimientos a seguir para cada estrategia planteada:

3.6.Determinar la planeación de la compañía que abarca la misión, visión, políticas y valores.

Para establecer la planificación adecuada de la cooperativa se debe tener presente en donde está, hacia donde quiere llegar y como va a llegar, para esto se plantea algunas políticas y valores las cuales van a ayudar al mejoramiento de la organización.

3.6.1. Políticas.

- Brinda una atención de calidad a los clientes, en sus solicitudes, dudas o reclamos que estos tengan.
- Realizar los trabajos asignados de manera eficiente y eficaz
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a los procesos administrativos de la cooperativa.
- Todos los funcionarios de la cooperativa deben mantener un comportamiento ético.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Seleccionar al posible personal con las características necesarias requeridas para la cooperativa.

3.6.2. Valores.

- **Honradez:** actuar de forma justa e integra.
- **Honestidad:** mantener una conducta recta lo que lleva actuar con la verdad, denotando sinceridad y responsabilidad en lo que se realiza.
- **Lealtad:** trabajar por el desarrollo competitivo de la compañía, explotar cada una de sus habilidades aun en situaciones problemáticas.
- **Respeto:** aceptar a cada uno de los compañeros de trabajo en su forma de pensar, vestir, actuar, etc.

3.7. Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos

- Definir objetivos que presenten un reto.
- Establecer metas intermedias para alcanzar el logro de objetivos.
- Analizar los recursos con los que cuenta la cooperativa para el logro de objetivos.
- Controlar el rendimiento de actividades las cuales permitirán encontrar problemas con anticipación.
- Mantener un enfoque en los objetivos trazados.
- Mantener líneas de comunicación abiertas.

3.8. Definir los cargos y funciones del personal administrativo.

Tabla 28.

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Gerente
Departamento	Directorio
Funciones	
✓	Captación de recursos.
✓	Manejo de los recursos económicos.
✓	Manejo del talento humano.
✓	Coordinación de actividades.
✓	Elaboración y cumplimiento de requisitos acorde a la nueva reglamentación de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
✓	Contratación de asesoría y servicios junto con el presidente de la cooperativa, consejo y asamblea representantes.
✓	Administración del riesgo financiero.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 29.

Jefe de agencia

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Jefe de agencia
Departamento	Directorio
Funciones	
✓	Captación de recursos.
✓	Manejo de recursos económicos.
✓	Manejo de talento humano.
✓	Inspecciones.
✓	Colocación de créditos.
✓	Análisis financiero del estado de cartera.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 30.

Jefe financiero

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Jefe Financiero
Departamento	Financiero
Funciones	
✓	Contabilización diaria de las operaciones económicas.
✓	Generar estados financieros.
✓	Elaboración de pagos de roles.
✓	Control de las finanzas.
✓	Pagos al IESS.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 31.***Asesor de crédito***

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Asesor de crédito
Departamento	Créditos
Funciones	
✓	Análisis de crédito.
✓	Apertura cuentas de ahorro.
✓	Colocación de créditos.
✓	Recuperación de operaciones crediticias.
✓	Recepción de carpetas de créditos.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 32.***Cajero***

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Cajero
Departamento	Cajas
Funciones	
✓	Ingresos de claves al sistema.
✓	Realizar las operaciones económicas de depósitos, créditos, retiros y pólizas.
✓	Realizar actas de arqueo caja.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

Tabla 33.***Servicio al cliente***

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTA.	
Cargo	Servicio al cliente
Departamento	Servicios
Funciones	
✓	Aperturas de cuentas.
✓	Entrega de información.
✓	Verificar identidad de los socios.
✓	Entrega de créditos.
✓	Operatividad de operaciones de crédito.
✓	Documentar las operaciones de crédito.

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

3.9. Cuestionario para evaluar el control interno

Tabla 34.

Cuestionario de evaluación del control interno

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Existe interés por la junta directiva por la integridad y valores éticos?			
2	¿Se establece un compromiso de comportamiento ético por parte de la gerencia a la empresa?			
3	¿Otorga la gerencia incentivos que pueda fomentar el interés de cumplir objetivos y metas?			
4	¿Se encuentra establecido un mecanismo para comunicar a la gerencia y empleados sobre la importancia del control interno?			
5	¿Se presta una apropiada atención por parte de la gerencia sobre el control interno?			
6	¿Corrige la gerencia oportunamente las deficiencias identificadas en el control interno?			
7	¿Está el personal capacitado para tener rendimiento en la tarea asignada?			
8	¿Posee la gerencia la experiencia necesaria en cada una de sus áreas funcionales, contabilidad, sistemas de información y reporte de información financiera?			
9	¿Es apropiada la estructura interna de la empresa, está bien distribuida y posee todo el personal la experiencia necesaria según la naturaleza de la compañía?			
10	¿Son independientes de la gerencia, la junta directiva y el comité de auditoría, tanto así que con frecuencia indagan y plantean preguntas según sea necesario?			
11	¿Hay políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de transacciones al nivel adecuado?			
12	¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones descentralizadas?			
13	¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?			

Elaborado por: Colcha David y Verdezoto Daniela.

4. Conclusiones

- Se ha determinado que la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida Ltda., no cuenta con un manual de control interno, esto se debe a que es nueva en el mercado financiero, por ello se ha realizado una investigación que ha permitido obtener información de la necesidad de la implementación de un manual de control interno.
- Los resultados que se obtuvo al realizar el análisis del grado de confiabilidad del control interno mediante los cuestionarios de los elementos del COSO dieron como resultado que es necesario implementar un manual de control interno en la cooperativa.
- La propuesta del manual de control interno tendrá impacto favorable dentro de la cooperativa al no contar con el mismo según el estudio realizado, el mismo que ayudará a fortalecer las operaciones administrativas y financieras que realiza la institución.

5. Recomendaciones

- Se recomienda que la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida Ltda., diseñe un manual de control interno que permita mejorar las actividades, operaciones que permita mayores beneficios en el mercado financiero.
- Elaborar estrategias de confiabilidad dentro del manual de control interno, tomando como referencia la información del estudio previamente realizado, de igual manera realizar controles previos del manejo del manual del control interno.
- Adoptar el manual de control interno para evaluar, controlar las actividades, operaciones administrativas y financieras, también capacitar al personal administrativo sobre el manual de control interno.

Bibliografía

- AEC. (2017). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Auxiliadora, S. C. (2008). *Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú*. Lima.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Profit.
- Bravo, E. O. (2007). *Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A.* Peru.
- Cardoso, J. (5 de Abril de 2016). *El Control Interno y la evaluación de riesgos*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos>
- COELLO, K. E. (2015). *EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN*. GUAYAQUIL.
- Comercio, E. (16 de Junio de 2019). *Cooperativas de Ahorro y Credito*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrador* . España : Editor de Auditores Internos.
- Constitucion, d. l. (2018). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Córdoba Padilla , M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda Edicion ed.). Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

- Cuadros, M. L. (2010). *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*. Peru.
- Díaz, F. J. (2007). *El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo*. . Mexico.
- EMPRENDEPYME. (2017). ¿Qué es la gestión empresarial? *EmprendePyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- ESAN. (2017). ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno? Colombia: Conexionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- ESTADO, C. G. (Diciembre de 2014). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cg_e.pdf
- Ferretti , M. (2015). Obtenido de <http://www.eco.unlpam.edu.ar/objetos/materias/contador-publico/4-ano/control-interno-y-auditoria/aportes-teoricos/Filminas%20-%20Control%20Interno.pdf>
- Fonseca Luna, O. (2014). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gitman. (2000). *Administracion Financiera*.
- González, A. A. (2013). *SoyConta Innovación Contable*. Obtenido de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- González, J. A. (2015). *GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA PARA EL SIGLO XXI*. eumed.net.

- H. CONGRESO NACIONAL. (2014). *Ley de Compañías*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador.
- Horne, V. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. Pearson.
- International Organization for Standardization. (12 de Enero de 2015). *ISO 9001:2015, COSO como metodología de gestión de riesgo*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>
- Ley organica de economia popular y solidaria. (2018). *Ley organica de economia popular y solidaria*. Quito.
- Narvasta, L. P. (2009). *Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008*. . Lima.
- NARVASTA, L. P. (2014). *EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN*. LIMA.
- OpenStreetMap. (2019). Obtenido de <https://www.openstreetmap.org/edit#map=19/-1.59163/-79.00089>
- Padilla, M. C. (2014). *Gestión Financiera*. Ecoe.
- Pinar, C. (2013). *Gestión Financiera*.
- Questetra. (2015). Control Interno. Cloud Workflow. Obtenido de <https://www.questetra.com/es/glossary/internal-control/>
- Rocha, G., & Vega, M. (2014). *Implementación de un sistema de control gerencial, a través del cuadro de mando integral en la empresa comercial agrícola y pecuaria “agro*

flor” ubicada en el cantón mejía provincia de Pichincha, en el período julio – diciembre del 2011. Latacunga, Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi.

Rosas, J. S. (2009). *Implementación del Modelo de gestion UBAP extra institucional UBAP Los olivos con fortalecimiento del control interno.*

SOLIDARIA, S. D. (s.f.). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la economía popular y solidaria. ECUADOR.*

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, J. B. (2013). *Control Interno VI.*

Vargas, A. (2014). *¿Qué es la Gestión Administrativa? Aranda Formación. Obtenido de <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>*

Anexos

Presupuesto

Rubros	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Sub total	Total/rubro
I. Bienes:					130.00
Lapiceros	30	Unidades	0.4	12.00	
Anillados	8	Unidades	1.00	8.00	
Materiales y suministros		Unidades	30.00	30.00	
Impresiones			80.00	80.00	
II. Servicios					170.00
Transporte				50.00	
Viáticos				30.00	
Teléfono				10.00	
Hospedaje				40.00	
Varios				40.00	
Total					300.00
Presupuesto de ingresos					
Recursos propios	300.00				
Donaciones	0				
Otras fuentes	0				
Total	300.00				

Cronograma de actividades

Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero		Febrero	
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 2	S 3	S 2	S 3
Presentación y aprobación del Tema																
Antecedentes																
Descripción del problema																
Formulación del problema																
Preguntas de Investigación																
Justificación																
Objetivos: general y específicos																
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO																
Referencial																
Geo referencial																
Legal																
Conceptual																
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA																
Tipo de Investigación																
Métodos																
Técnicas e Instrumentos de Investigación																
Universo y Muestra																
Aplicación de encuesta																
Procesamiento de la Información																

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática

Carrera de Contabilidad Auditoria CP



Objetivo: Determinar el impacto del control interno en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. En el Cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Entrevista

1. ¿Cómo surgió la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.?

La cooperativa surgió gracias al equipo de trabajo con la finalidad de crecer en el mercado financiero aportado al crecimiento económico de las necesidades de los socios más vulnerables.

2. ¿Qué le gustaría mejorar la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.?

- Mejorar el tema de captaciones
- Organización y control interno
- Publicidad

3. ¿Cuenta con un manual de control interno?

Por ser una sucursal nueva no cuento con un manual de control interno sin embargo nos regimos las SEPS.

4. ¿Se identificaron los riesgos que pudieron obstaculizar la consecución de los objetivos propuestos por la cooperativa?

- La competencia
- Organización en los cargos de empleados
- Falta de publicidad
- Riego crediticio

5. ¿Se realiza evaluaciones para poder identificar y medir el nivel de cumplimiento de objetivos y metas propuestas?

Utilizamos herramientas de evaluación para medir las metas mensuales a los empleados como son las captaciones, colocación, créditos.

6. ¿Tienen establecidos políticas y normas para el correcto desempeño de sus funciones y su gestión financiera?

Si, controladas por las SEPS

7. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión fueron difundidos entre el personal?

Si, entre el personal de gerencia, directivos, jefes de agencia, asesor de gerencia, asesor de riesgos

8. ¿Con que frecuencia se hace evaluaciones de gestión?

Se hace mensualmente y se da a conocer a los directivos de la agencia.

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e

Carrera de Contabilidad Auditoria CP



Objetivo: Determinar el impacto del control interno en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. En el Cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

Encuesta

1. ¿Considera usted que es importante el control interno de la cooperativa?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

2. ¿Las funciones que desempeñan los empleados son preparados con el debido cuidado y de carácter compatible?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

3. ¿Considera usted que un manual de control interno contribuirá a los cumplimientos de objetivos de la cooperativa?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

4. ¿Usted considera que la cooperativa se encuentra, estructuralmente organizada?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

5. ¿El proceso de la atención al cliente en la cooperativa es?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

6. ¿Cree usted que importante conocer acerca de la gestión financiera de la cooperativa?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

7. ¿Los socios reciben información acerca de los estados financieros?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

8. ¿Considera usted que la planificación es importante para la gestión financiera?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

9. ¿Considera usted que la gestión financiera es eficiente y eficaz?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

10. ¿Cree usted que un control interno ayudaría a la gestión financiera en la cooperativa?

Siempre _____

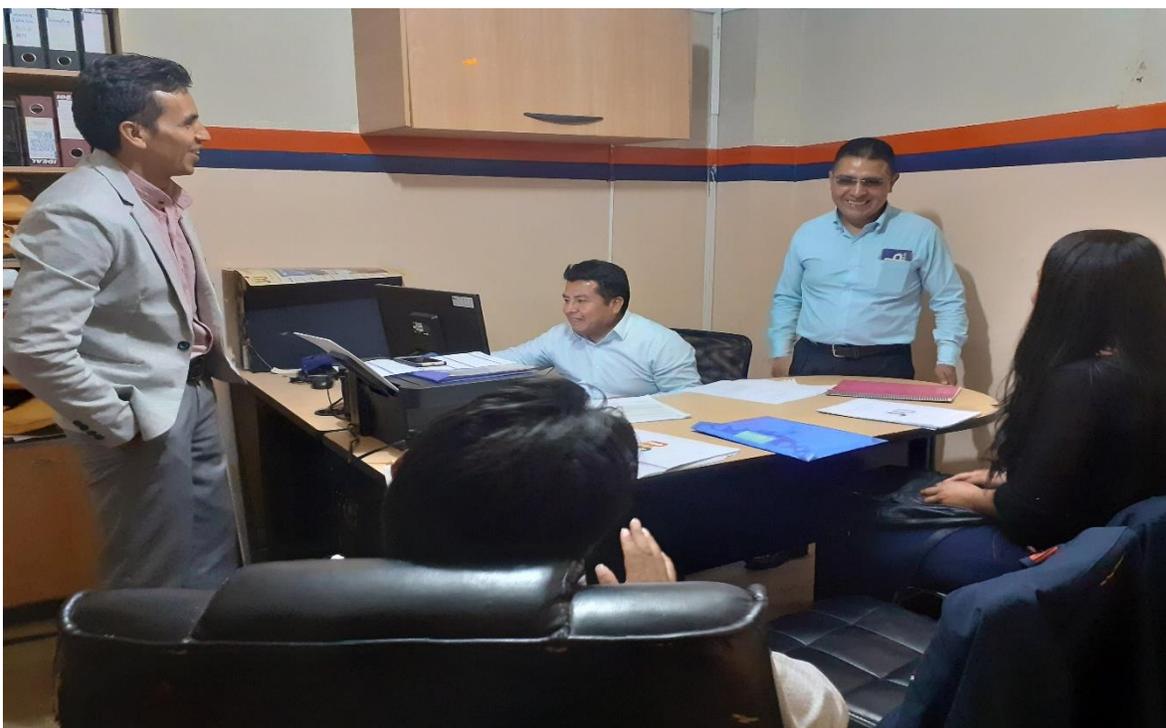
Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

Gracia por su colaboración

Encuesta dirigida al personal administrativo y socios.





02 de Marzo del 2020

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Ing. García Del Pozo Ángel Mussoline Director del Proyecto de Investigación, certifico que los señores, **COLCHA PUMA DAVID JAVIER Y VERDEZOTO BONILLA DANIELA FERNANDA** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP., dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de Investigación); a cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND el día 02 de Marzo de 2020, del proyecto de investigación denominado **“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020”**. Dado como resultado un 8% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar.

Atentamente



ING. GARCÍA DEL POZO ÁNGEL MUSSOLINE

Cd. N°: 020066733-5

Urkund Analysis Result

Analysed Document: EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTION FINANCIERA DE LA COOP JUVENTUD UNIDA.docx (D62445032)
Submitted: 1/16/2020 3:13:00 AM
Submitted By: da997colcha@gmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

Poyecto Tituacion Benavides, Solis.docx (D60898929)
URKUND-ENTREGAR-MANUAL-DE-PROCEDIMINETOS-PARA-EL-CONTROL-INTERNO-DE-LOS-ACTIVOS-FINANCIEROS-EN-LA-EMPRESA-UNIVISA-S.A-.docx (D48304637)
TESIS FINALIS.docx (D59872753)
TESIS.docx (D16110675)
Tesis Miryam Jeanneth Chasiqiza Aimacaña.pdf (D32781140)
432656a0-d1ed-4e07-b778-ca5b6cf98fa0
<https://docplayer.es/24470442-Director-de-tesis-master-guillermo-proano.html>
<https://www.gestiopolis.com/impacto-sistema-integrado-control-interno-gestion-financiera-droguerias-lima/>

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Guillermo Proano".

Instances where selected sources appear: