UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

“TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CON TABILIDAD Y AUDITORÍA CP”

TEMA:

“EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015.”

AUTORES:

MELENDRES GUAMAN CRISTIAN ALEXANDER

MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2015

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

“TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CON TABILIDAD Y AUDITORÍA CP”

TEMA:

EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015.

AUTORES:

MELENDRES GUAMAN CRISTIAN ALEXANDER

MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE

DIRECTOR:

ING. ALBERTO MAURICIO CHÁVEZ LÓPEZ.

PARES ACADÉMICOS:

ING. NORMA DOMÍNGUEZ – ING MARLON GARCÌA

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2015

I. DEDICATORIA.

Esta tesis le dedico a mi Dios, por darme la vida y la oportunidad de prepararme profesionalmente y guiarme siempre en el desarrollo de la misma, a pesar de las dificultades, siempre había una esperanza para continuar y seguir adelante.

A mi familia quienes me ayudaron a ser lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, comprensión, amor y ayuda.

A mis hermanos por estar siempre presentes compartiendo mis sueños y anhelos.

A mi esposo por su comprensión y confianza depositada en mí, con su amor, respeto siempre supo llevarme de la mano y caminamos juntos hasta el final de una etapa de mi vida y el comienzo de una nueva etapa.

A mis hijos quienes han sido una motivación, inspiración y felicidad en todo momento.

Mirian Moyano.

I. DEDICATORIA.

Este trabajo de graduación es dedicado en primer lugar a mis Padres, quienes con su esfuerzo y apoyo me han otorgado la facilidad de formarme profesionalmente y así lograr alcanzar una meta de mi vida; y con ello lograr tener una mejor oportunidad laboral.

También dedico este trabajo a mis Hermanos quienes me ayudaron y apoyaron durante estos últimos años a continuar con mis estudios.

Por último doy gracias a Dios por ser mi Guía y apoyo para superar las diversas dificultades que se han presentado durante mi formación profesional.

Cristian Melendres.

II. AGRADECIMIENTO.

En este trabajo de graduación damos nuestro infinito agradecimiento en primera instancia a la Universidad Estatal de Bolívar, por ser la institución que nos acogió para prepararnos profesionalmente.

A los docentes de la Universidad quienes nos han formado profesionalmente durante todos los años en los cuales han impartido sus conocimientos y enseñanza que nos ha sido necesaria para llegar a este punto culminante de nuestra vida estudiantil.

Por último damos un especial agradecimiento a nuestro director de tesis Ing. Mauricio Chávez, quien con sus conocimientos y paciencia supo guiarnos a la culminación de nuestro trabajo de graduación.

Para todos Ustedes muchas gracias, que Dios les bendiga siempre

Moyano Mirian y Melendres Cristian.

III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.

Guaranda, 03 de Agosto del 2015

ING. MAURICIO CHÀVEZ, DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS TIENE A BIEN.

CERTIFICAR:

Que los señores **MELENDRES GUAMAN CRISTIAN ALEXANDER Y MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE,** estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, han ingresado las sugerencias y recomendaciones emitidas en calidad de Director en el acto de predefensa realizado el día 28 de Julio de 2015, para la conclusión de su trabajo de graduación denominado **"EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015".**

En tal virtud presento mi aval para que pueda continuar con el trámite legal consiguiente.

Atentamente,

.....

ING. MAURICIO CHÀVEZ.
DIRECTOR.

IV. AUTORÍA NOTARIADA.

El presente trabajo de graduación denominado: "**EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015** ", es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación por: MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE, con cédula de ciudadanía número 020191844-8 Y MELENDRES GUAMAN CRISTIAN ALEXANDER con cédula de ciudadanía número 020212588-6 y declaramos que es original y creación nuestra realizada en base a consultas en libros, internet, folletos y archivos de la Cooperativa en donde realizamos nuestro trabajo de grado, las referencias constan en este documento.



.....
MOYANO MIRIAN



.....
MELENDRES CRISTIAN

NOTARIA PRIMERA DEL CANTON
SAN JOSE DE CHIMBO

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADO POR
MIRIAN MARLENE MOYANO HUILCA Y OTRO

CUANTIA: INDETERMINADA

DI: 1 COPIAS V.C.

ESCRITURA Nº 20150203001P00671

En esta ciudad de San José de Chimbo, provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día treinta y uno (31) DE JULIO DEL AÑO DOS MIL QUINCE, ante mí, doctor GUSTAVO ANTONIO CHÁVEZ CHIMBO, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN SAN JOSE DE CHIMBO, comparecen por sus propios derechos los señores MIRIAN MARLENE MOYANO HUILCA, de estado civil casada y CRISTIAN ALEXANDER MELENDRES GUAMAN de estado civil soltero. Los comparecientes son ecuatorianos, mayores de edad, vecinos la primera de la parroquia central del cantón Chillanes y el ultimo de

instrumento en clara voz suscribiéndola en unidad de acto. Doy fe.

Sra.- MIRIAN MARLENE MOYANO HUILCA
C. C. 020191844-8

Sr.- CRISTIAN ALEXANDER MELENDRES GUAMAN
C. C. 020212588-6

DR. ANTONIO CHAVEZ CHIMBO
NOTARIO PRIMRO DEL CANTON SAN JOSE DE CHIMBO

SE OTORGO: ANTE MI EN FE DE ELLO CONFIERO ESTA.....PRIMERA..... COPIA CERTIFICADA, FIRMADA, SELLADA Y RUBRICADA EN EL MISMO LUGAR Y FECHA.

Chimbo, a 31 de julio del 2015

NOTARIA PRIMERA
NIHIL NISI BONA FIDE
CANTON CHIMBO - REPÚBLICA DEL ECUADOR

DR. ANTONIO CHAVEZ CH.
NOTARIO PÚBLICO
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN CHIMBO

V. TABLA DE CONTENIDOS.

PRELIMINARES

I. DEDICATORIA. I
II. AGRADECIMIENTO. III
III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR. IV
IV. AUTORÍA NOTARIADA. V
V. TABLA DE CONTENIDOS VIII
VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS. X
VII. LISTA DE ANEXOS. XI
VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL. XII
IX. EXECUTIVE SUMMARY. XIV
X. INTRODUCCIÓN. XVI

ÍNDICE GENERAL

1.1. TEMA 1
1.2. ANTECEDENTES. 2
1.3. FORMULACIÒN DEL PROBLEMA. 4
1.3.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA. 4
1.4. JUSTIFICACIÒN. 5
1.5. OBJETIVOS. 7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL: 7
1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS: 7
1.6. MARCO TEÓRICO 8
1.6.1. MARCO REFERENCIAL 8
1.6.2. MARCO GEOREFERENCIAL. 12
1.6.3. MARCO LEGAL. 13
1.6.4. MARCO CONCEPTUAL 18
1.6.5. TEORÌA CIENTÌFICA. 22
1.7. HIPÓTESIS 39
1.8. VARIABLES. 40
1.9. OPERACIONALIZACIÒN DE VARIABLES. 42
1.10. METODOLOGÍA. 44
1.10.1. MÉTODOS 44
1.10.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN. 44
1.10.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS. 45
1.10.4. UNIVERSO Y MUESTRA. 45
10.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS 46

2.1. ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS. 47
2.1.1. TABULACIÒN, PRESENTACIÒN E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS. 47
2.2. COMPROBACIÒN DE LA HIPÒTESIS. 63
2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 68
2.3.1 CONCLUSIONES. 68
2.3.2. RECOMENDACIONES. 69
3.2. INTRODUCCIÓN. 70
3.1. TEMA. 71
3.3. JUSTIFICACIÓN. 72
3.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA 74
3.4.1 General: 74
3.4.2. Objetivo Específicos: 74
3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA 75
3.5.1. TEMA. 75
3.5.2. MANUAL DE CONTROL INTERNO. 75
3.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. 84
3.7. PRESUPUESTO. 86
3.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 87
3.8.1. CONCLUSIONES. 87
3.8.2. RECOMENDACIONES 88
3.9. BIBLIOGRAFÌA 89
ANEXOS. 91
ANEXO Nº 1. FORMATO DE ENTREVISTA. 91
ANEXO Nº 2. FORMATO DE ENCUESTA 94
ANEXO Nº 3. OFICIO DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO. 97
ANEXO Nº 4. OFICIO DE ACEPTACIÓN DEL TEMA DE GRADUACIÓN POR PARTE DE LA COOPERATIVA. 99
ANEXO Nº 5. CERTIFICADO DE TERMINACION DEL TRABAJO DE GRADUACION POR PARTE DE LA INSTITUCIÒN. 101
ANEXO Nº 6. FOTOS DE LAS ENTREVISTAS. 103
ANEXO Nº 8. ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUN PIO DE MORA. 104
ANEXO Nº 8. REGLAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “JUAN PIO DE MORA” LTDA. 108
ANEXO Nº 9. ANÁLISIS FODA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA. 113
ANEXO Nº 10. MANUAL DE CONTROL INTERNO. 116

VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.

Gráfico 1. Estructura Organizacional..... 11
Gráfico 2. Ubicación Geográfica. 12
Gráfico 3. Planificación de Actividades. 52
Gráfico 4.Duplicidad de Funciones. 53
Gráfico 5.Mecanismos de Control. 54
Gráfico 6. Líneas de Autoridad..... 55
Gràfico 7. Manual de Control Interno..... 56

Tabla 1. Universo..... 45
Tabla 2. Planificación de Actividades..... 52
Tabla 3.Duplicidad de Funciones..... 53
Tabla 4.Mecanismos de Control. 54
Tabla 5. Líneas de Autoridad..... 55
Tabla 6.Manual de Control Interno..... 56

VII. LISTA DE ANEXOS.

ANEXOS……..PAG

ANEXO Nº 1. FORMATO DE ENTREVISTA……..90

ANEXO Nº 2. FORMATO DE ENCUESTA……..93

ANEXO Nº 3. OFICIO DE MODIFICACIÓN DEL TEMA DE GRADUACIÒN……96

ANEXO Nº 4. OFICIO DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO……...……..97

ANEXO Nº 5. OFICIO DE ACEPTACIÒN POR PARTE DE LA COAC……98

ANEXO Nº 6. CERTIFICADO DE TERMINACION DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN…….....99

ANEXO Nº 7. FOTOS DE LAS ENTREVISTAS……..……100

ANEXO Nº 8. ESTATUTO DE LA COAC JUAN PIO DE MORA……...101

ANEXO Nº 9. REGLAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES……...102

ANEXO Nº 10. ANÁLISIS FODA DEL PLAN ESTRATÈGICO DE LA COOPERATIVA…….…….107

ANEXO Nº 11. MANUAL DE CONTROL INTERNO. ……...……108

VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

En la actualidad la mayoría de las instituciones se encuentran con la necesidad urgente de contar con los procedimientos necesarios para controlar el desarrollo de las actividades como un manual de control interno, con el objetivo de creer y mejorar continuamente.

Por esta razón se ha realizado el presente trabajo de investigación, debido a que existe la privación de un Manual normas, principios, políticas de Control Interno, para mejorar la gestión Administrativa - Financiera de la institución.

Nuestro trabajo de graduación está formado por tres capítulos, los cuales están de acuerdo al formato establecido en el reglamento.

En el primer capítulo del trabajo se utilizó estudios exploratorios con el empleo de métodos: como el lógico inductivo, deductivo, investigación de campo, técnicas de observación, entrevistas informales y encuestas los mismos que han sido de mucha importancia para obtener información fundamentados en la realidad.

En el segundo capítulo se estipulan los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas realizadas, con su tabulación e interpretación correspondiente, así como la comprobación de la hipótesis planteada su método de cálculo, y su respectiva interpretación.

En el tercer capítulo se determinan la propuesta que se a desarrollado durante la ejecución del trabajo de graduación.

Dentro de la propuesta consta el manual de normas, principios y políticas de Control Interno el mismo que está diseñado para el departamento de talento humano, de

acuerdo a las nuevas exigencias de la administración actual y con las expectativas que exige.

Dicho manual está estructurado por capítulos, para su fácil uso y comprensión.

Por esta razón este trabajo de investigación es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, ya que los beneficios que brindará su aplicación, darán como resultados contar con una administración eficiente y eficaz, con el fin de evitar futuros problemas que se puedan dar dentro de la administración.

Todos los documentos obtenidos se han considerado de mucha importancia para formular un proceso sistematizado y claro, pero a la vez flexible para poder acoger cualquier cambio que continuamente se generan con el pasar de los días.

IX. EXECUTIVE SUMMARY.

As of the present moment they find the institutions' majority with the urgent need to count on the necessary procedures to control the development of the activities like a manual of internal control, for the sake of believing and getting better continuously.

The present research work has for this reason come true, owed to existing the privation of a Manual standards, beginnings, policies of Internal Control, for the better the Administrative step - the institution's Financier.

Our work of graduation is composed of three chapters, which agree to the format established in regulations.

Exploratory studies with the job of methods were utilized in the first chapter of work: Like the inductive, deductive logician, field investigation, observational techniques, informal interviews and opinion polls the same that they have been of a lot of importance to obtain information based in reality.

The results obtained of the interviews and opinion polls accomplished, with his tabulation and correspondent interpretation, as well as the checking of the presented hypothesis stipulate his method of calculation themselves in the second chapter, and his respective interpretation.

They determine the proposal in the third chapter than himself to developed during the execution of the work of graduation.

The manual consists of standards, beginnings and the same policies of Internal Control within the proposal that it is designed for the apartment of human talent, according to the new requirements of the present-day administration and with the expectations that you demand .

The aforementioned manual this structured by chapters, for his easy use and understanding.

For this reason this research work is of vital importance for the Credit Union and Mora's Crédito Juan Pio, since they will give the benefits that its application will offer, like results counting with an efficient and efficacious administration, with the aim of avoiding future problems that may take place within administration.

All obtained documents have considered themselves of a lot of importance to formulate a systematized process and clearing, but to the flexible time to be able to accept any change that continuously are generated with happening of the days.

X. INTRODUCCIÓN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, es una institución financiera innovadora que realiza la prestación de servicios de calidad basados en os principios, lo cual es de vital importancia para toda institución Financiera para impulsar el desarrollo socioeconómico de sus socios y clientes, aportando al desarrollo del cantón, provincia y país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, está orientada a promover el desarrollo financiero y social atendiendo las necesidades y demandas de sus asociados, mediante la consecución de préstamos, captación de ahorros, depósitos, seguros, servicios médicos, además protegiendo las múltiples necesidades ya sea de salud, odontología, fondo mortuorio, capillas exequiales, en todas sus oficinas operativas y la oficina matriz, dirigiendo todos sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, pretende hacer uso de un efectivo y eficiente control interno con la finalidad de prestar servicios de calidad, con profesionales debidamente capacitados en su especialidad, para satisfacer las necesidades de mercado que correspondan a socios y socias.

Para lo cual se ha diseñado un Manual de Control Interno que se ajusta a las disposiciones legales vigentes Como: el código de trabajo actualizado, código monetario la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, abalizando con ello su contenido y calidad.

Con este manual se pretende regular los procesos y actividades que realiza el departamento de talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito; y con la aplicación del mismo se podrá garantizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

1.1. TEMA

EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015.

1.2. ANTECEDENTES.

Hace varios años atrás cuando se dio la revolución industrial surge la necesidad de establecer controles para la realización de operaciones que realizaban la persona a través de varias máquinas.

Con ello el origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble como medida de control en el siglo XIX donde los hombres que mantenían negocios se preocupaban por mantener sus intereses protegidos.

El crecimiento económico de los negocios genero una alta complejidad en las organizaciones y por ende su administración se volvió muy compleja.

El Control Interno permite que las actividades y operaciones de una entidad se realicen de forma organizada, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son administradas por el control interno.

El control interno se ha constituido en un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo autoritario o de carácter arbitrario, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a usuarios o clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de jefe a empleado.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas y departamentos de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Desde sus inicios, la necesidad que surge en el administrador es de salvaguardar sus intereses, lo que le lleva a evaluar si los planes se está llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas y objetivos propuestos lo cual forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso a dar no son significativos.

El control interno, ahora es una herramienta de vital importancia para la gerencia, ya que le permite conocer a los ejecutivos cuales son los problemas económicos y sociales a los cuales ellos pueden dar solución, el grado de eficiencia y calidad de eficacia sobre la utilización de los recursos, generando en la empresa un vigoroso dinamismo que le conduce exitosamente hacia el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

La Cooperativa "JUAN PIO DE MORA es una entidad que se ha ido desarrollando progresivamente por el prestigio, confianza y credibilidad en el ámbito provincial, nacional e internacional.

La institución brinda una serie de servicios y beneficios a la sociedad. Entre los servicios financieros tenemos; ahorros a la vista, ahorro niño, ahorro programado, inversiones a plazo fijo, microcrédito, crédito de vivienda, crédito de consumo, cajita rural, anticipos de sueldo, giros de dinero, depósitos nacionales e internacionales, sistema de pagos interbancarios SPI, cajeros automáticos. También ofrece servicios sociales como servicio médico, servicio odontológico, servicio de internet, seguro hospitalario, bono de jubilación, bono de desarrollo humano, pago de SOAT, fondo mortuorio, seguro de desgravamen y vida.

En la COAC JUAN PIO DE MORA existe una gestión administrativa definida en bases y conocimientos empíricos, ya que la mayoría de los procedimientos administrativos son ejecutados sin contar con sus respectivos manuales o guías legalmente establecidas; lo cual representa una evidente necesidad de evaluar el nivel de desarrollo de los procedimientos administrativos que utiliza. (Quienes Somos JUAN PIO DE MORA, s.f.)

1.3. FORMULACIÒN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide un deficiente Control Interno en la Gestión Administrativa-Financiera, realizada por el talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del Cantón San Miguel de Bolívar, en el año 2015?

1.3.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

- Cuáles son los factores que influyen en la Gestión Administrativa – Financiera de la Entidad.
- De qué manera influye la deficiente aplicación de controles internos en el desarrollo de la Gestión Administrativa – Financiera.
- La ausencia de un control interno apropiados ¿En qué forma incide en la gestión Administrativa – Financiera de la entidad?
- ¿De qué forma el control estratégico puede ser una alternativa a la solución de problemas de la institución?

1.4. JUSTIFICACIÒN.

El presente trabajo investigativo se realiza debido a que La Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PIO DE MORA LTDA, en la actualidad se encuentra desarrollando diferentes actividades Administrativas y Financieras sin contar con un adecuado modelo de Políticas, Estrategias y procedimientos definidos para el departamento de talento humano, que realizan dichas actividades, motivo por el cual se da lugar a la realización del trabajo investigativo.

El desarrollo de este trabajo es importante para fomentar el correcto desempeño de las funciones de la institución, lo cual le garantice la eficiencia, eficacia y calidad de servicios que ofrece a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora ya que la misma nos mostrará el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales, dando como resultado un realce a nuestro país, provincia y cantón.

La pertinencia reside en que nosotros como estudiantes en la carrera de Contabilidad y Auditoría contamos con los conocimientos necesarios, los mismos que fueron adquiridos durante la formación académica, ya que estos junto con una adecuada investigación y guías nos ayudaran a realizar el presente trabajo.

El desarrollo de un Manual de Control Interno está orientado al diseño de políticas, estrategias y procedimientos de contratación al personal, ligados a cumplir con los reglamentos, normas y lineamientos actualizados y requeridos para dicha entidad, los mismos que garantizan la estabilidad del talento humano, los recursos económicos y financieros, promoviendo la eficiencia, eficacia y calidad de la administración que realiza la entidad.

Lo propuesto contempla a beneficiarios directos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PIO DE MORA LTDA. Que incluye a los dirigentes, al personal Administrativo, empleados, trabajadores, socios y usuarios en general. Los beneficiarios indirectos son la sociedad, instituciones privadas, los Organismos Reguladores de control y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Este trabajo de investigación es factible ya que los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores que conforman dicha institución están dispuestos a colaborar proporcionando la información necesaria y suficiente, la misma que será de vital importancia para llevar a cabo la investigación.

El contar con procedimientos, políticas y estrategias, para el talento humano nos permitirá llevar una excelente administración de una cooperativa el mismo que se constituirá en un referente para la elaboración de cambios en otras Instituciones Financieras y aquellas instituciones que se caracterizan por ejecutar actividades y procesos similares en la localidad.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar un Manual de Control Interno, que ayude a mejorar la Gestión Administrativa y Financiera, desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del año 2015.

1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS:

a) Diagnosticar los procedimientos de Control Interno en desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

b) Determinar la importancia de la aplicación del Control Interno en los procesos de contracción al personal y el desarrollo de las actividades dentro de institución.

c) Socializar y sugerir la aplicación del Manual de Control Interno.

1.6. MARCO TEÓRICO.

1.6.1. MARCO REFERENCIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO "JUAN PIO DE MORA"

1.6.1.01. ANTECEDENTES.

Tras la llegada del cooperativismo a San Miguel de Bolívar. El Lic. Gonzalo Jarrin Mora, llega graduado en Filosofía y Cooperativismo, una de las principales inquietudes fue de crear una Cooperativa de Ahorro Y Crédito para el Magisterio, creándose la Cooperativa Juan Pio de Mora, que en un inicio funcionó como "Cooperativa Gremial", es decir con prestaciones dirigida exclusivamente a profesores. Desde un principio la institución afianzó la visión social para ayudar directamente a la gente más pobre y necesitada. En 1.978 obedeciendo el pedido de los pobladores del cantón y zonas aledañas, dedicados a otras actividades, el directorio reformó el estatuto y después de la aprobación legal se la declaró cooperativa abierta.

Luego de enviar al Ministerio de Bienestar Social con fecha 15 de Mayo de 1.973, Acuerdo Ministerial #1.025 de la Presidencia de la República se otorgó la Personería Jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA", procediendo de inmediato en Asamblea General de Socios fundadores a nominar los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia que rigieron los primeros años de vida de la Cooperativa.

La Cooperativa se inició con 25 socios fundadores con un capital inicial de 2.500 sucres o sea un aporte de 100 sucres por cada socio, así da comienzo la Cooperativa "JUAN PIO DE MORA". (Quienes Somos JUAN PIO DE MORA, s.f.)

1.6.1.02. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.

MISIÓN.

Ayudar a resolver las necesidades socio-económicas de sus afiliados y clientes mejorando su nivel de vida, otorgando productos y servicios financieros agiles, oportunos y de calidad.

VISIÓN.

Ser una entidad financiera sólida y rentable, que genera confianza y credibilidad en el sector financiero provincial y nacional, con prácticas financieras sanas y prudenciales, ofreciendo productos y servicios que estén de acuerdo a las necesidades de sus asociados. (Quienes Somos JUAN PIO DE MORA, s.f.)

1.6.1.03. VALORES CORPORATIVOS.

Honestidad.-Cuidar la confianza de los socios.

Transparencia.-Brindar información oportuna, clara y precisa a los socios, regulador y público en general.

Responsabilidad.-Cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos.

Puntualidad.- Respetar y hacer uso eficiente del tiempo propio y de los otros.

Lealtad.-Ser fiel a los principios institucionales y del cooperativismo.
Solidaridad.-Apoyo muto entre colaboradores y para con los socios.

Constancia.-Ser perseverante para el logro de los objetivos institucionales.

1.6.1.04. MERCADO OBJETIVO.

El segmento de mercado natural de la Cooperativa son los microempresarios y comerciantes ubicados en las zonas de influencias en las Provincias de Bolívar y los Ríos. (Quienes Somos JUAN PIO DE MORA, s.f.)

1.6.1.05. OBJETIVOS.

Objetivo Nº1

Mejorar la calidad de cartera en riesgo.

Objetivo Nº2

Mejorar la estructura de fondeo de la institución.

Objetivo Nº3

Alcanzar una estructura de crédito.

Objetivo Nº4

Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito.

Objetivo Nº5

Fortalecer los esquemas de control interno y normas estatutarias.

Objetivo Nº6

Fortalecer el Sistema del Talento Humano en la Cooperativa.

Objetivo Nº7

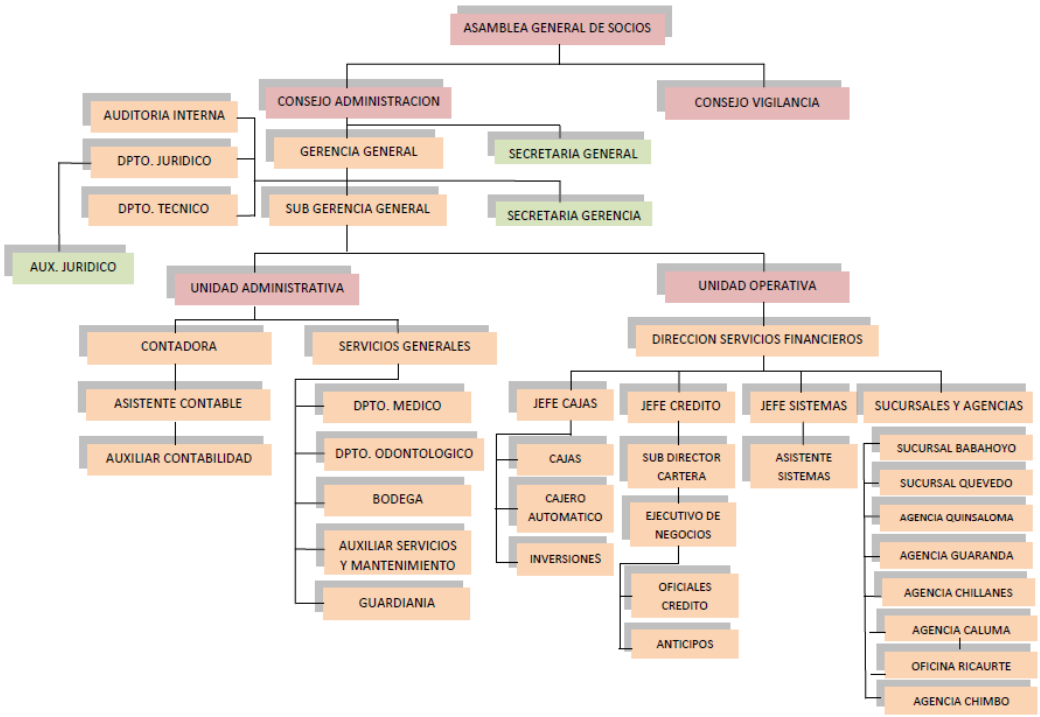
Fortalecer el Sistema Transaccional de la Cooperativa.

1.6.1.06. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráfico 1. Estructura Organizacional.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL.

La COAC JPDM, considera como punto estratégico su estructura organizacional en virtud de articular cada una de sus áreas que lleve a la consecución de objetivos a corto y largo plazo.



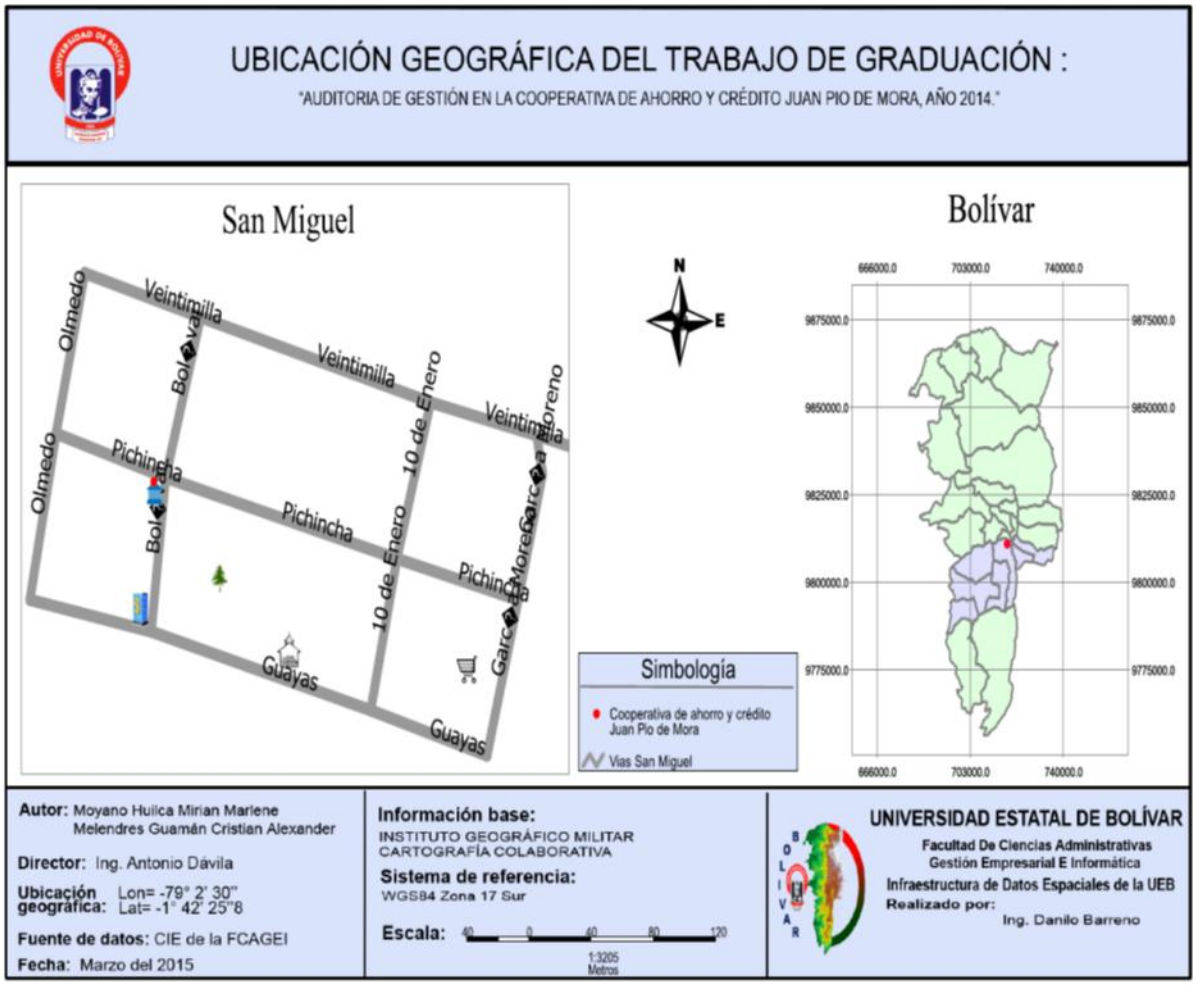
Fuente: http://juanpiodemora.fin.ec/
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

1.6.2. MARCO GEOREFERENCIAL.

La Cooperativa de ahorro y crédito JUAN PIO DE MORA está ubicada en el cantón San Miguel de la Provincia Bolívar entre la calle Pichincha y Bolívar

1.6.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Gráfico 2. Ubicación Geográfica.



1.6.3. MARCO LEGAL.

6.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008.

Capítulo Primero.

Principios Fundamentales.

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.

Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Sección Cuarta.

Superintendencias.

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (Constituciòn de la Repùblica del Ecuador, 2008)

Capítulo Cuarto.

Soberanía Económica.

Sección Primera.

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. (Constituciòn de la Repùblica del Ecuador, 2008)

Sección Octava.

Sistema Financiero.

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

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un

tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constituciòn de la Repùblica del Ecuador, 2008)

Capítulo Sexto.

Trabajo y Producción.

Sección Primera.

Formas de Organización de la Producción y su Gestión.

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

6.3.2. LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.

Título III.

Del Sector Financiero Popular y Solidario.

Capítulo I.

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA., 2008)

6.3.3. CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO.

Numeral 7.

Artículo 62.

la Superintendencia tendrá entre sus funciones: "Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan;"

Disposición transitoria primera señala que: "Las resoluciones que constan en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, las regulaciones que constan en la Codificación de Regulaciones del mismo.

Directorio del Banco Central del Ecuador, las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, y las normas emitidas por los organismos de control, mantendrán su vigencia en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda, según el caso." (CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO., 2007)

6.3.4. ESTATUTO GENERAL DE LA COAC JUAN PIO DE MORA.

Artículo 1.- ADECUACION DE ESTATUTOS.

Actualmente funciona en legal y debida forma, adecúa su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Organice de la Economía Popular y Solidaria y de Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido.

CAPITULO SEGUNDO DEL CONCEJO DE ADMINISTRACION.

Artiulo20.- INTEGRACION: El concejo de Administración es el órgano de dirección de la Cooperativa y estará integrado por 5 vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constan en el reglamento de la Cooperativa. (Quienes Somos JUAN PIO DE MORA, s.f.)

1.6.4. MARCO CONCEPTUAL.

Control.- Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Garcìa, 2012)

Control Interno.- El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. (Michell, 2011)

Control organizacional.- Es el proceso mediante el cual los gerentes monitorean y reglamentan el nivel de eficiencia y eficacia con que una organización y sus miembros realizan las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. (Jones, 2010)

Dirección.- Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación de esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión. (Garcìa, 2012)

Descentralización.- Sistema organizacional en que parte de la autoridad direccional descansa en los niveles bajos de la jerarquía. Autoridad que otorga el superior a su subordinado para tomar decisiones**.** (Garcìa, 2012)

Economía.- se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (Basantez, 2012)

Eficacia.- Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos. (Basantez, 2012)

Eficiencia.- Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. (Basantez, 2012)

Ecología.- Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (Basantez, 2012)

Ética.- parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad. (Basantez, 2012)

Equidad.- Equidad, según su origen etimológico, es una palabra que significa igual y consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos. (Secretaria Distrital, 2010)

Estrategia.-Conjunto de decisiones sobre que metas perseguir, que acciones emprender y como aprovechar los recursos para alcanzar las metas. (Jones, 2010)

Evaluación del Desempeño.- Es la evaluación del desempeño de los empleados en sus puestos y de sus contribuciones a la organización. (Jones, 2010)

Gerencia.- La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa.

Gestión.- La noción de fenómeno tiene su origen en el término latino phaenomenon, que a su vez deriva de un concepto griego. La palabra se refiere a algo que se manifiesta en la dimensión consciente de una persona como fruto de su percepción.

Integración.- La palabra integración tiene su origen en el concepto latino integratĭo. Se trata de la acción y efecto de integrar o integrarse (constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo).

Interacción.- Interacción es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones. En el campo de la física, se distinguen cuatro tipos de interacciones fundamentales entre las partículas: la nuclear fuerte, la nuclear débil, la electromagnética y la gravitatoria.

Líneas d Autoridad.- Es la cadena de mando que se extiende de la parte superior a la parte inferior de la organización. (Jones, 2010) .

Líneas de acción.- Las líneas de acción se conciben como estrategias de orientación y organización de diferentes actividades relacionadas con un campo de acción, de tal forma que se pueda garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática. (UNAD, 2015).

Organización.-Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estos es esencial para la organización, una organización existe cuando: hay personas capaces de comunicarse, dispu8estos a contribuir en una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivó común. (Obregón, 2011).

Planeación.-La planeación o planificación es el proceso a través del cual una empresa analiza el ambiente externo, su situación interna, elabora objetivos de acuerdo a dichos análisis, y diseña estrategias y cursos de acción destinados a alcanzar dichos objetivos. (Prado, 2011).

Percepción.- Es la forma de peculiar en que cada persona ve, organiza e interpreta las cosas. (Toledo, 2011)

Perfil Profesional.- es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. (Vargas, 2011)

Procedimientos.-Sucesión cronológica o secuencia de operaciones, necesarias para realizar una actividad. (Garcìa, 2012)

Productividad.- Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (Gallego, 2012)

Riesgo.-Grado de probabilidad de que ocurran los posibles resultados de una línea de acción**.** (Jones, 2010)

Sistema de Control.- Son sistemas formales de fijación de metas, monitoreo, evaluación y retroalimentación cuya información señala a los gerentes si la estrategia y la estructura de la organización están funcionando en forma eficiente y eficaz. (Jones, 2010).

Subcontratación.- Es el proceso de contratar a un proveedor externo para que realce un trabajo que anteriormente se realizaba dentro de la empresa, esto incluye ahorros en costos, eficiencia y el aprovechamiento de la valiosa experiencia de individuos fuera de la compañía. (Mondy, 2010).

Verificación.- es el proceso o acción mediante el cual se revisa si una cosa está cumpliendo con leyes, normas o estatutos establecidos con anterioridad. (RODOLFO, 2013)

1.6.5. TEORÌA CIENTÌFICA.

CONTROL INTERNO.

1.6.5.01. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO.

Responsabilidad Delimitada.

La responsabilidad en la realización de cada deber, tiene que ser limitada para cada persona.

La calidad de control será ineficiente, sino existe la debida responsabilidad. No se debe realizar transacciones algunas sin la aprobación de una persona específicamente autorizada para ello.

Separación de Funciones: Las funciones de iniciación, autorización, contabilización de transacciones y custodia de recursos deben separarse dentro del plan de organización de la entidad.

Evitar tener Responsabilidades de Transacciones Completas: Toda persona puede cometer errores y la probabilidad de descubrirlos aumenta, cuando son varias las personas que realizan una transacción.

Aplicación de Pruebas de Exactitud: Deberían realizar pruebas de exactitud, con el objeto de garantizar la corrección de la operación de que se trata, así como de su consiguiente registración.

Selección de Servidores Hábiles y Capacitados: Se debe seleccionar y capacitar a los empleados hábiles, ya que capacitados estos producirán un trabajo más eficiente.

Rotación de Trabajadores: Se deberá establecer una política de rotación a los empleados que manejan y custodian recursos financieros y materiales.

Deberá exigir vacaciones anuales para puestos de confianza.

Permite descubrir errores y fraudes.

Como: cajeros.

Fianza de Servidores que Manejan Recursos Financieros: los empleados que manejan recursos materiales y financieros deben de estar afianzados; el cajero y los cobradores.

Instrucciones por Escrito: las instrucciones deberán ser por escrito, en forma e manual de operaciones las órdenes verbales pueden olvidarse o mal interpretarse.

Uso de Cuentas de Control: el principio de las cuentas de control deberá utilizarse en todos los casos aplicables. El uso de las cuentas de control sirve como prueba de exactitud entre los saldos e las cuentas de control, sirve como prueba de exactitud entre los saldos de las cuentas ayudando a evaluarlos.

Uso de Equipo Mecánico con Dispositivo de Seguridad: El equipo mecánico con dispositivos de prueba inter construido deberá utilizarse siempre que sea posible: máquinas registradoras.

Partida Doble: deberá utilizarse el sistema de contabilidad por partida doble. Sin embargo no constituye por sí mismo un sustituido para el control interno, sino que más bien ayuda a este.

Uso Mínimo de Cuentas Bancarias: Se debe de reducir al mínimo el mantenimiento de varias cuentas bancarias debiendo contarse con una cuenta corriente para operaciones generales y no con varias cuentas con fines específicos.

Depósitos Intactos e Inmediatos: Todo dinero recibido en efectivo o mediante cheques, órdenes de pago, etc.

Se deberá depositar intacto en la cuenta bancaria respectiva, a más tardar dentro de las 24 horas de recibido. Esta medida disminuye el riesgo de fraude.

Uso de Formularios Pre numerados: Deberá utilizarse formularios para toda documentación importante; cheques, recibos órdenes de compra etc.

Uso limitado de dinero en efectivo: Se debe evitar el uso del dinero en efectivo utilizando este solo para compras menores mediante la modalidad de fondo fijo de caja chica los importes mayores se pagaran con cheques. (Cordova, 2012)

1.6.5.02. Importancia del Control Interno Administrativo.

El control es una etapa primordial de la administración pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van
El control es una etapa primordial de la administración pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Martínez, 2013)

Es por ello que se torna en una herramienta muy necesaria para realizar dichos controles en las diferentes actividades.

Control Interno.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Luna, 2011)

1.6.5.03. Control Interno Administrativo.

El control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.
No está limitado a él plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. (Michell, 2011)

Objetivos de Control Interno.

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades definidas para el logro de la misión institucional.

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional

- Asegurar la confiabilidad de la información y de sus registros.

- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

- Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.
- Aplicar un buen control interno nos garantiza que las actividades y procesos son llevados a cabo de manera eficiente y que todo marchará en beneficio de quienes conforman dicha institución.

1.6.5.04. La Administración del Talento Humano.

Es el manejo integral del capital humano, además implica las diferentes funciones, desde el inicio hasta el final de una relación laboral.

Importancia de la Administración del Talento Humano

Es de suma importancia para todos los gerentes, para todas las áreas, y así evitar:

Seleccionar a la persona equivocada.

No tener una rotación de personal deseada.

Personal no comprometido con el trabajo.

Personal no capacitado. (Alles, 2012)

Principal Ventaja Competitiva de las Empresas.

Proviene de las personas que trabajan en ellas, ya que ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas; también dirigen a las personas por que no puede haber organizaciones sin personas.

Las personas le da vida a la empresa y le dan una personalidad propia, la forma en que las personas se comportan, deciden, trabajan en el desempeño de las actividades, atención al cliente y realizan los negocios de la empresa; tienen dimensiones bien variadas, gran parte de esa variedad depende además de las políticas y las directrices de la organización que establece como lidiar con las personas en las actividades. (Chiavenato, 2013)

1.6.5.05. Modelo COSO

La mayoría de entidades del sector privado han establecido de acuerdo con sus necesidades y proceso evolutivo, un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen sus actividades en forma diaria. Por lo tanto, es fácil visualizar en un organigrama las líneas de autoridad, y las atribuciones que corresponden a las divisiones o departamentos en una organización, bajo el mando de personas. Sin embargo, los procedimientos de control diseñados en una entidad podrían ser de distinta naturaleza, según el tipo de trabajo que las personas ejecutan.

Es muy importante saber qué clase de control se va aplicar en las instituciones, porque no todas las entidades necesitan un mismo control interno no es aplicable para todas las entidades. (Luna, 2011)

COSO. Proporciona una visión del control interno más integral respecto de la definición divulgada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), así el control interno es definido de la siguiente manera:

El control Interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.
- Confiabilidad de la Información Financiera; y
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.

Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeados. En cambio, la eficiencia orientada al correcto uso de los recursos y las diferentes relaciones que existen en ellos.

La evaluación de le efectividad y le eficiencia de las operaciones deberían ser realizadas por la junta de directores, y por la gerencia, si está en condiciones de obtener seguridad razonable, respecto a que los criterios están siendo logrados. Como el COSO está dirigido a evaluación del riesgo y la evaluación de controles, los aspectos referidos a la evaluación de la efectividad que comprende el logro de los objetivos y metas expresadas en un plan operativo.

Confiabilidad de la Información Financiera

Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es validad y confiable. Una información es válida, si se refiere a las operaciones o actividades que ocurrieron y tiene las condiciones necesarias para ser consideradas como tales, en tanto que una información es confiable cuando brinda la confianza a quien es la usan. Este objetivo de control se refiere, generalmente, a la preparación de:

Estados financieros anuales o estados financieros intermedios, y el informe anual y de cuentas de la entidad que, generalmente, incluye los estados financieros anuales y la opinión de los auditores independientes generalmente, para uso de accionistas, inversionistas, bancos y el público en general. (Luna, 2011)

Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones Aplicables.

Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables. (Luna, 2011)

Dependiendo de la realidad de cada país, la evaluación de cumplimiento debe referirse a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades.

1.6.5.06. COMPONENTES DEL CONTROL

El control interno consta de los siguientes componentes según el modelo COSO:

Ambiente de Control: Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos. (Luna, 2011)

Evaluación de riesgos: Identifica y analiza los riesgos que inciden en el ogro de los objetivos de control por lo que deben ser administrados.

Actividades de Control: Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia e cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

Información y Comunicación: Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y los mecanismos de comunicación en la organización.

Monitoreo: Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (Luna, 2011)

TIPOS DE CONTROL

Los procesos de control pueden ser del tipo:

- **Preventivo**, cuando se trata de evitar situaciones no deseables.

Tiene lugar antes de que comiencen las operaciones, he incluye la elaboración de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades

planeadas sean ejecutadas en forma adecuada. Una modalidad del control preliminar son los presupuestos, que no son otra cosa que un plan de acción que se expresa de forma numérica y que comprende un periodo con el que se puede comparar la actuación real.

- **Detectivo**, cuando se utilizan para detectar situaciones que ponen en riesgo el logro de los objetivos.

- **Correctivo**, cuando actúan para corregir y evitar la recurrencia de una situación problemática.

- **Proactivos**, que pueden promover a que ocurran cosas positivas

1.6.5.07. PROCESO DEL CONTROL

1. Establecimiento de Estándares e Indicadores.

El control implica verificar que los resultados estén de acuerdo con lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados.

2. Medición y Detección de Desviaciones.

Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta, válida, que mida realmente el fenómeno que intenta medir con unidades de medida apropiadas, y fluida (que se analice por los canales de comunicación adecuados).

Así pues, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo. En términos generales el control es útil para evitar incumplimientos, desperdicios, improductividad, pérdidas, errores humanos o fallas técnicas.

3. Medición de Resultados.

Un tercer aspecto en el proceso básico de control administrativo es la medición de resultados; para ello, es necesario establecer indicadores que permitan medir las actividades y, en particular, los resultados de las acciones realizadas, considerando aspectos como: que es exactamente lo que se quiere medir y como se medirá, cada cuanto se mide y cuál es la fuente que proveerá la información a medir. Por ejemplo para una organización cuyo objetivo es la innovación de productos, la empresa puede medir cada semestre cuantos productos nuevos ha creado, información que solicitara a la división de productos.

4. Comparación de los Resultados con los Estándares.

Este aspecto del control administrativo consiste en comparar los resultados de la medición con los estándares o parámetros establecidos al momento de fijar los objetivos corporativos y las estrategias para lograrlos. Cuando los resultados son diferentes de los estándares, especialmente cuando se identifica que se obtienen resultados en cantidades no previstas, se requieren ajustes a las acciones que conducen a los resultados para lograr mejorías

5. Evaluación de Resultados y Toma de Acciones.

Un aspecto importante en el proceso de control es evaluar los resultados de la actividad de las organizaciones y comparar los resultados en función de los estándares definidos para el logro de los objetivos; según la correspondencia o coherencia entre los resultados obtenidos y los previstos se toman decisiones para que las acciones siguientes se ajusten a dicho logro.

6. Retroalimentación y reinicio del proceso de control.

Realizadas las evaluaciones de resultados y la toma de decisiones a implementar, se comunica la evaluación a las personas involucradas, se les comentan las decisiones que igualmente se ajustan ante las observaciones de dichas personas y se reinicia el proceso de control, lo cual se hará de forma reiterativa y permanente. (Castillo, 2012)

1.6.5.08. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos complejo posible.

Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, según lo que dice la lectura podemos decir que el procedimiento se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quieres decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera falla alguna en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y eficiente.

Concepto

La Administración (lat. ad, hacia, dirección, tendencia, subordinación, obediencia) es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Administración moderna de una organización, centrada en la estrategia y enfocada a las necesidades del cliente. Otras definiciones de Administración (según varios autores):

La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo", a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Conceptos de Varios Autores.

Desde años atrás en la historia siempre ha existido la noción de administración y con ella de planeación. Pero es una noción inconsciente, pues una vez comienza a plasmarse el pensamiento administrativo, se empieza a percibir la importancia de la planeación.

Muchos autores se han preocupado por la función de planeación y han desarrollado sus propias definiciones, aunque lo expresan diferente, guardan elementos comunes; todos ellos coinciden en considerar que la planeación se convierte en la función fundamental del proceso administrativo para la supervivencia de la empresa:

Henrry Fayol

Afirma que la Toma de Decisiones también hace parte de las funciones de la organización. Señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

Koontz O'donnell

Junto a Terry apoyan a Fayol al decir que la previsión es la base de la planeación. Considera la planeación como: "una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa". (Pérez, 2013)

Agustín Reyes Ponce

Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Josseph L. Massie

Método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los cuales establece los objetivos.

Burt K. Scanlan

Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.

George R. Terry

Es la selección y relación de hechos así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados. (Pérez, 2013)

La naturaleza del proceso administrativo se basa en:

Planeación.

- Contribución de los objetivos
- Extensión de la planeación
- Eficacia de los planes

Organización.

- Objetivos cuantificables
- Claro concepto de actividades o actividades involucradas
- Área clara y concisa de la autoridad o de la decisión

Dirección.

- Propósito de la empresa
- Factores productivos
- Naturaleza del factor humano

Control

- Establecer estándares
- Medición
- Corrección
- Retroalimentación (Quiros, 2013)

Planeación.

Planear implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?).

La planeación es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social.

Determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos.

La necesidad de planear se derivan del hecho de que todo organismo social en un medio que constantemente está experimentando, cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales.

Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos.

Planeación - Elementos:

- Propósitos – Investigación- Estrategias - Políticas
- Procedimientos – Programas – Presupuestos - Cursos de acción

Las Organizaciones

Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión. Organización: Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. Es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.

Dirección.

Concepto de Dirección Administrativa:

En esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Los Elementos son:

1.- ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.

2.-motivación.

3.-guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.

4.-comunicación.

5.-supervisión.

6.-alcanzar las metas de la organización.

Órdenes.

Consiste en el ejercicio de la autoridad, pro el que un superior transmite a un inferior, subordinado al, la iniciación de que una situación particular y concreta debe ser modificada. Lo que caracteriza a la orden, es pues, al referirse al cambio de una situación particular y concreta.

Control.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

A fin de incentivar que cada uno establezca una definición propia del concepto se revisara algunos planteamientos de varios autores estudiosos del tema:

Henry Farol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos.

Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.

También hay otras connotaciones para la palabra control:

- Comprobar o verificar;
- Regular;
- Comparar con un patrón;
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar);
- Frenar o impedir.

Interrelación entre las Funciones.

En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer una nueva empresa el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto ejecutar y luego planear. (Pérez, 2013)

La secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el no gerente esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el gerente tal vez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga por lo general se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual. Así como algunas funciones necesitan apoyo y ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

Las funciones fundamentales en el que hacernos se ejecutan en forma independiente una de otra sino que se entrelazan entre sí. Forman de esta manera una interrelación entre las mismas, de tal forma que la ejecución de una influye sobre los demás.

Coordinación.

Garantizar la disponibilidad del personal, a todos los procesos de la empresa bajo los criterios de la organización y racionalidad definidos que contribuyan a la productividad organizacional.

Garantizar la gestión efectiva del presupuesto aprobado para el proceso de diseño de la organización efectiva con el fin de ejecutarlo según los lineamientos económicos de la empresa.

Consolidar y actualizar permanentemente los guiones organizacionales para dar cumplimiento al alineamiento organizacional desarrollando mayor rentabilidad y mejores prácticas de negocio.

Coordinar es establecer la armonía entre todos los actos de una empresa de manera de facilitar su funcionamiento y procurar el buen éxito.

Es dar al organismo material y social de cada función las proporciones convenientes para que ésta pueda cumplir su misión en forma segura y económica.” (Pérez, 2013)

Universalidad del Proceso Administrativo.

El proceso tiene aplicación universal y los gerentes lo pueden aplicar, no importando el tipo de empresa de que se trate. Es utilizado donde varias personas trabajan juntas para el logro de objetivos comunes. Este proceso lo puede utilizar un gerente de una empresa constructora e igualmente lo utilizará un gerente de una tienda de departamentos. Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización ya sea directivo o simplemente de supervisión. (Quiros, 2013)

Por tanto si tiene aplicación universal es aplicables para cooperativas, en donde nosotros como estudiantes lo aplicaremos en esa entidad privada.

1.7. HIPÓTESIS.

Un Manual de Control Interno, Permitirá Mejorar la Gestión Administrativa - Financiera de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA".

1.8. VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Manual de Control Interno.

VARIABLE DEPENDIENTE.

Gestión Administrativa – Financiera.

1.9. OPERACIONALIZACIÒN DE VARIABLES.

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICA FUENTE
Independiente Manual de Control Interno.	Son procesos organizados y sistemáticos realizados por los directivos y demás personal para alcanzar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	Procesos Operacionales. Formularios de Control Interno.	Manual de Procedimientos. Políticas. Estrategias. Marco Legal.	¿Las actividades que realizan cada uno de los departamentos se encuentran debidamente planificadas? SI ☐ NO ☐ ¿La Institución realiza sus procesos operativos y administrativos bajo mecanismos de control? SI ☐ NO ☐ ¿Cree que es necesario la elaboración de un Manual de Control Interno en la entidad? SI ☐ NO ☐ ¿La eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa son evaluadas periódicamente acorde a la normativa vigente? SI ☐ NO ☐	Encuestas a Empleados y Trabajadores

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICA FUENTE
Dependiente Gestión Administrativa – Financiera.	Conjunto de acciones realizadas por los directivos durante los procesos atribuidos a sus funciones para cumplir y alcanzar los objetivos institucionales.	Planear Organizar Dirigir Coordinar Controlar	Actividades planificadas Establecer responsabilidades en los procesos administrativos Nivel de eficiencia de los Mecanismos de control	¿Conoce las Leyes y Reglamentos que controlan la Gestión Administrativa del sector privado? …… ¿La COAC Juan Pio de Mora, cuenta con un manual de control Interno dirigido al cumplimiento de las metas y objetivos? …… ¿Cuáles son los principales controles Administrativos que existen dentro de la institución? …… ¿Cómo se realiza la evaluación de los controles administrativos u operacionales de la Cooperativa? ……..	Entrevistas a Directivos

1.10. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente trabajo de graduación se utilizara una metodología; que nos permita obtener información precisa y veraz.

1.10.1. MÉTODOS

Método Inductivo.- es un procedimiento que parte de los hechos, para llegar a la teoría. Por tanto, va de lo particular a lo general.

Para realizar el presente trabajo, partiremos de hechos o fenómenos ocurridos en el departamento o área de estudio.

Método Deductivo.-En este método se parte de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares.

La aplicación de este método será con el fin de conocer las necesidades de la COAC Juan Pio De Mora.

1.10.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Con referencia al tipo de investigación se utilizará las siguientes:

Investigación de Campo.- Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Esta investigación nos permitirá conocer como esta los elementos más importantes del objetivo de la investigación, considerando que será necesario aplicar entrevistas a sus directivos y empleados de la misma, ya que de esta manera se conocerá sus principales características, debilidades y amenazas.

Investigación Descriptiva.- También conocida como la investigación estadística, describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

Nos ayudará a conocer las características externas del objetivo de problemas para la elaboración de reglas generales en la COAC Juan Pio De Mora.

1.10.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.

TÉCNICAS.

Para la recolección de datos se procederá a la utilización de las siguientes técnicas:

Observación Directa.- Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta.

Mediante la utilización de una guía de observación se obtendrá la información en forma inmediata de la situación por la que se encuentra actualmente atravesando la COAC Juan Pio De Mora.

Entrevista.-Acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas, con el fin de obtener información.

Al aplicar un Cuestionario nos permitirá obtener información relevante al tema.

1.10.4. UNIVERSO Y MUESTRA.

Se trabajará con el personal: Directivos, Empleados y Trabajadores de la COAC Juan Pio De Mora.

Tabla 1. Universo.

Universo	**Número**	**Porcentaje**
Directivos	5	14,70%
Empleados	29	85,30%
Total de Universo	34	100%

En este presente trabajo se pretende trabajar con el 100% del universo, es decir un total de 34 Personas entre Directivos, empleados y trabajadores de la COAC Juan Pio de Mora.

10.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

Dentro de la investigación elaborada se utilizará la tabulación de datos en el programa Excel y para mostrar gráficamente los resultados se utilizará la opción gráficos de la barra de herramientas de Word, para poder obtener el análisis del problema y proceder a la comprobación respectiva de la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación.

Todos los resultados obtenidos se detallaran con su respectiva interpretación, lo cual facilitara la comprensión y socialización de la información.

2.1. ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS.

2.1.1. TABULACIÒN, PRESENTACIÒN E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PÌO DE MORA.

OBJETIVO: CONOCER LOS ASPECTOS RELEVANTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA–FINANCIERA DE LA INSTITUCIÒN

PREGUNTAS:

1. **¿Cree usted que el personal encargado de los diferentes Departamentos cumple con sus funciones de acuerdo a su perfil?**

RESPUESTA 1.- Si, ya que los empleados que laboran en la Cooperativa, son contratados de acuerdo a su currículo vitae.

RESPUESTA 2.- Si, puesto que los empleados de la Cooperativa deben cumplir con los términos establecidos en sus respectivos contratos.

RESPUESTA 3.- No todos, puesto que algunos les falta estar capacitados en algunas áreas, como por ejemplo atención al cliente.

RESPUESTA 4.- La mayoría si cumple con lo se las tareas asignadas, es decir para lo que se les contrató.

RESPUESTA 5- No, porque algunos de los empleados fueron contratados por su experiencia y no por un nivel académico.

2. **¿Desde su punto de vista profesional que se podría sugerir para mejorar son las falencias administrativas- Financieras que existen en la Cooperativa?**

RESPUESTA 1.- Se debería realizar capacitación al personal, ya que varios de ellos no conocen como realizar ciertas tareas que se les asigna.

RESPUESTA 2.- Se debe capacitar al personal y realizar un plan para la Rotación del personal.

RESPUESTA 3.- Se debe capacitar al personal administrativo y de atención al cliente, ya que ellos no suelen tratar adecuadamente los trámites que realizan los socios.

RESPUESTA 4.- Se debe contratar personal especializado en finanzas, ya que ciertas personas que laboran en esa área de la Cooperativa, no poseen un perfil acorde a lo requerido.

RESPUESTA 5.- Se debería estructurar un modelo eficiente y eficaz de políticas de crédito y cobranzas.

3. **¿La COAC Juan Pio de Mora, cuenta con un manual de control Interno dirigido al cumplimiento de las metas y objetivos?**

RESPUESTA 1.- No, porque se pensó que no era necesario cuando se aprobó el Estatuto de la Cooperativa.

RESPUESTA 2.- No, porque nunca se ha tratado ese tema en reuniones con el Concejo Administrativo.

RESPUESTA 3.- No, porque antes no exigían el cumplimiento de estos requisitos.

RESPUESTA 4.- En partes lo tenemos por lo que hasta aquí hemos avanzado, pero no uno que este claramente definido con éste propósito.

RESPUESTA 5.- No precisamente un manual de control interno, pero existe una normativa que regula la gestión administrativa y financiera de la Institución.

4. **¿Conoce las Leyes y Reglamentos que controlan la Gestión Administrativa - Financiera del sector privado?**

RESPUESTA 1.- Sí, las principales serían: la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

RESPUESTA 2.- Si, las leyes vigentes que regulan a la Cooperativa son: la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Código Orgánico Monetario y Financiero y El Código del Trabajo.

RESPUESTA 3.- Nosotros como autoridad tenemos que conocer estas leyes, pero sería bueno que todo el personal que labora en la institución conozca estas leyes con la finalidad de garantizar que las actividades que realiza la entidad sean acorde a lo previsto en la ley.

RESPUESTA 4.- Sí, ya que si no conocemos las leyes que rigen a la institución, sería difícil liderar esta institución.

RESPUESTA 5.- Sí, porque es un requisito para poder asumir esta responsabilidad y poder realizar todo trámite de acuerdo a la ley.

5. **¿Conoce la manera de controlar los recursos materiales, económicos, administrativos y financieros para darles una correcta administración?**

RESPUESTA 1.- Si, realizando controles a los suministros que se les asigna a los empleados, por medio de tarjetas Kardex.

RESPUESTA 2.- Si, se controlan por medio de los reportes que emite el Sistema Ecoms, sobre el estado de las cuentas, tanto a favor como en contra de la institución.

RESPUESTA 3.- Si, por medio de un sistema de control interno, que regule las actividades que realizan los empleados de la Institución.

RESPUESTA 4.- Si, mediante la utilización de sistemas de información operativa.

RESPUESTA 5.- Si, de acuerdo a las medidas u ordenanzas que toma el concejo de vigilancia en base a informes de Auditoría.

6. **¿Cree usted que se debe aplicar un Control Interno en la Cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia?**

RESPUESTA 1.- Sí, porque de esta manera se permitirá mejorar los puntos débiles de la gestión administrativa.

RESPUESTA 2.- Sí, porque así se mejorará la gestión administrativa – Financiera, ayudando a cumplir con los objetivos y metas institucionales.

RESPUESTA 3.- Si, ya que de esa manera se verificara las debilidades de la institución y así se disminuirá los riesgos financieros.

RESPUESTA 4.- Si, ya que al aplicar un método de control se está garantizando el cumplimientos de las metas y objetivos institucionales.

RESPUESTA 5.- Si, por que ayuda a mejorar el desarrollo de las actividades financieras, con mayor seguridad y de esta forma garantizar la estabilidad económica de la institución.

7. **¿Conoce si existen controles Administrativos - Financieros dentro de la institución?**

RESPUESTA 1.- Si, el que realiza el Concejo de Vigilancia y el Concejo de Administración.

RESPUESTA 2.- Si, Por medio del sistema informático ECOMS.

RESPUESTA 3.- Si, mediante estados financieros y reglamentos legales vigentes.

RESPUESTA 4.- Si, mediante sistemas de información operativos.

RESPUESTA 5.- Si, por medio del departamento de auditoría interna.

8. **¿De qué manera se realiza el control para la verificación de la asistencia y permanencia en los puestos de trabajo de los funcionarios y empleados de la Cooperativa?**

RESPUESTA 1.- Se realiza por medio de un sistema de código y verificación de huellas dactilares.

RESPUESTA 2.- Se realiza por medio del sistema de asistencia.

RESPUESTA 3.- Se realiza un control mediante el sistema de asistencia, y además por medio de documentos autorizados en caso de permisos o atrasos justificados.

RESPUESTA 4.- Si, se realiza por medio de un sistema de control de asistencia y cámaras de vigilancia.

RESPUESTA 5.- Todo el personal es controlado por medio del sistema de asistencia y los reportes del encargado del departamento de Talento Humano.

9. **¿Cómo se realiza la evaluación de los controles administrativos - Financieros de la Cooperativa?**

RESPUESTA 1.- Se realizan evaluaciones por medio de informes del jefe del área de Talento Humano y el Gerente General.

RESPUESTA 2.- Todo proceso es evaluado por medio de los reportes financieros que se presentan en las reuniones del concejo.

RESPUESTA 3.- Se evalúa por medio de un estudio para saber si un plan o programa se ha cumplido satisfactoriamente o no.

RESPUESTA 4.- Se evalúan en base a la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan dentro de la entidad.

RESPUESTA 5.- Se evalúa mediante el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

10. **¿Considera usted que el diseño de un Manual de Procedimientos de Control interno permitirá mejorar la gestión administrativa-financiera de la institución?**

RESPUESTA 1.- Si, ya que de esa manera de podrá determinar las debilidades y fortalezas de la Cooperativa.

RESPUESTA 2.- Sí, porque así se garantizaría la realización de las actividades encomendadas a los empleados.

RESPUESTA 3.- Si, ayudaría a corregir los procesos que realizan los empleados de la cooperativa y así mejor la calidad del servicio que se ofrece a los socios.

RESPUESTA 4.- Si, por que se podrá obtener mayor seguridad en las operaciones que se realizan en la Institución.

RESPUESTA 5.- Si, ya que un manual de control interno sería una herramienta para regular y estandarizar los procesos que desarrollan los empleados de la Cooperativa.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA.

OBJETIVO: CONOCER LOS ASPECTOS RELEVANTES QUE EXISTEN EN LOS DIVERSOS PROCESOS ADMINITRATIVOS Y FINANCIEROS DENTRO DE LA INSTITUCIÒN.

PREGUNTAS:

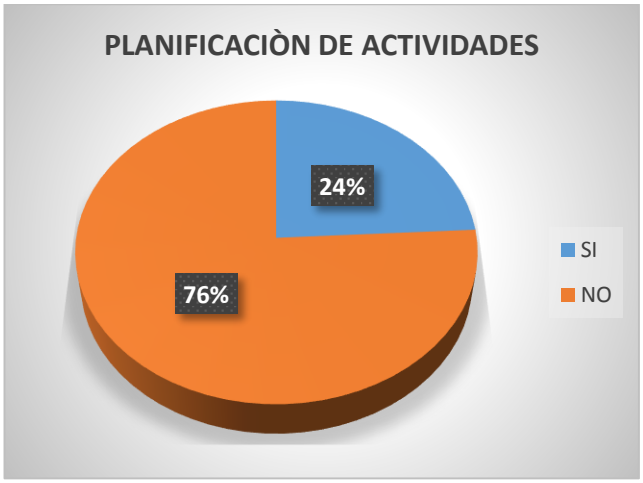
1. **¿las actividades que realizan cada uno de los departamentos se encuentran debidamente planificadas?**

Tabla 2. Planificación de Actividades.

PLANIFICACIÒN DE ACTIVIDADES			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	25	4	29
PORCENTAJE	72,41	27,59	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 3. Planificación de Actividades.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

De lo cual se puede observar que la mayor parte representada 72,41% están realizando la planificación de actividades y, es muy importante que se realice una programación en cada uno de los departamentos, ya que esto se refiere a la coordinación de todo tipo de esfuerzos y la correcta utilización de los recursos institucionales, para ello debemos realizar un estudio previo a los objetivos y metas que se quieren alcanzar, los mismos que tienen que estar relacionados con la misión de la institución. Mientras que el 27,59% realiza las actividades sin una debida planificación, deben estar comprometidos a cumplir con el desarrollo de las actividades debidamente planificadas, es decir, que tengan claramente establecido que es lo quieren hacer, hacia dónde quieren llegar y como lo va hacer, de esta manera ayudando puedan cumplir con lo que se propone la entidad.

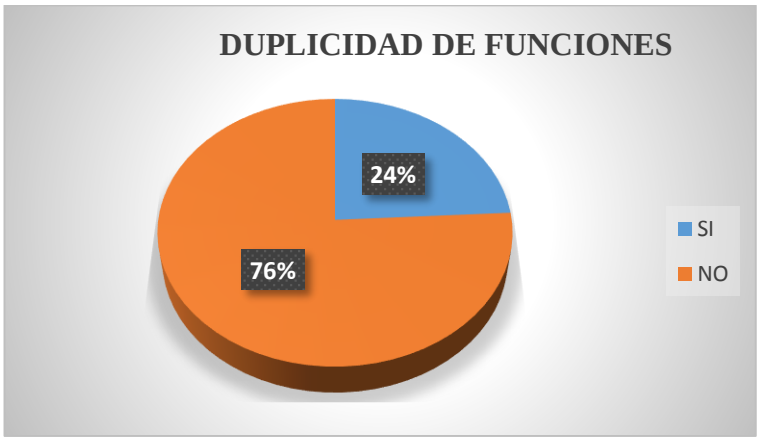
2. **¿Existe duplicidad de funciones en los diferentes departamentos de la institución?**

Tabla 3.Duplicidad de Funciones.

DUPLICIDAD DE FUNCIONES			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	7	22	29
PORCENTAJE	24,14	75,86	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 4.Duplicidad de Funciones.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Una vez analizado se desprende que el 72,41% menciona que no existe duplicidad de funciones, cabe recalcar que un 27,59% sostiene lo contrario, por lo cual debemos tener mucho cuidado, ya que muchas veces por querer ahorrar un salario ocasionamos más gastos, otro motivo por el cual puede darse es cuando no existe un organigrama funcional claramente establecido, es decir las posiciones que son llenadas u ocupadas por las personas que no están debidamente capacitadas para desempeñar estas funciones y por lo tanto no pueden tomar las decisiones acertadas o pertinentes al caso, esto hace que la persona tenga duplicidad de funciones y no pueda cumplir con la responsabilidad que recae sobre él. Bueno en fin pueden ser varias las razones, pero debemos tratar de dar solución a estos asuntos, que son de gran prioridad, ya que de ellos depende del desarrollo y crecimiento de la institución.

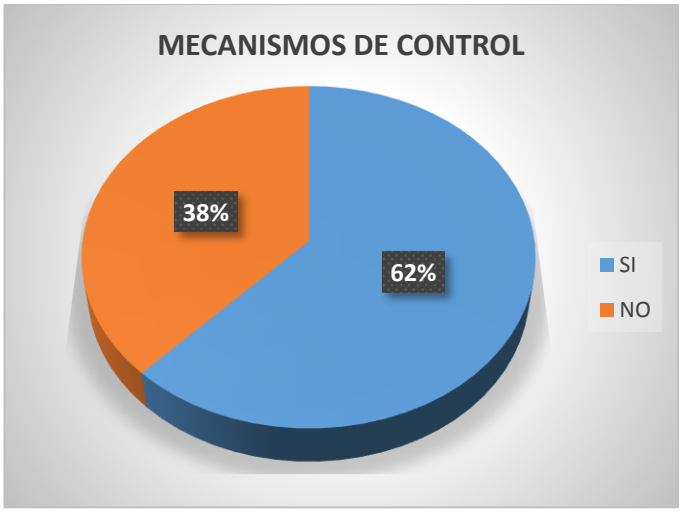
3. **¿La Institución realiza sus procesos operativos y administrativos bajo mecanismos de control?**

Tabla 4.Mecanismos de Control.

PROCESOS Y MECANISMOS DE CONTROL			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	18	11	29
PORCENTAJE	62,07	37,93	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 5.Mecanismos de Control.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Como podemos observar el 86,21% del personal encuestado menciona que sus procesos operativos y administrativos, sí son llevados bajo mecanismos de control, mientras que el 13,79 % dice que no. Por lo tanto debemos dar a conocer que los mecanismos de control no es una actividad solo para los directivos, sino para todos los niveles y miembros de la entidad, dando claras orientaciones hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, los mismos que serán desarrollados bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos, permitiendo corregir desviaciones, dentro de un contexto social amplio, con la finalidad de lograr el éxito organizacional.

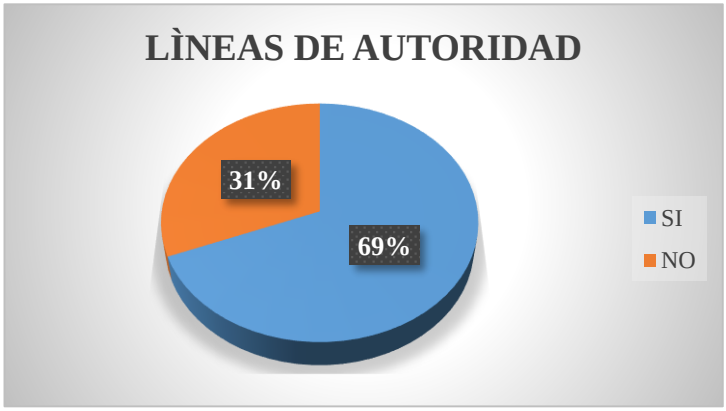
4. **¿La Institución cuenta con líneas de responsabilidad claramente definidas?**

Tabla 5. Líneas de Autoridad.

LÌNEAS DE AUTORIDAD			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	20	9	29
PORCENTAJE	68,97	31,03	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 6. Líneas de Autoridad.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e interpretación.

Luego de analizar los resultados obtenidos podemos decir que el 68,97% confirma la existencia de líneas de responsabilidad establecidas dentro de la institución y es un 31,03% que menciona lo contrario, porcentaje que si es representativo, por lo cual debemos mencionar que el cumplir con las líneas de responsabilidad es de gran valor ya que es una cadena en donde cada uno tiene que cumplir con las responsabilidades que se le hayan sido asignadas y de esta manera contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la institución y lo más importante es que se encuentren claramente definidas, es decir que no existe confusión al momento de cumplir con dichas responsabilidad.

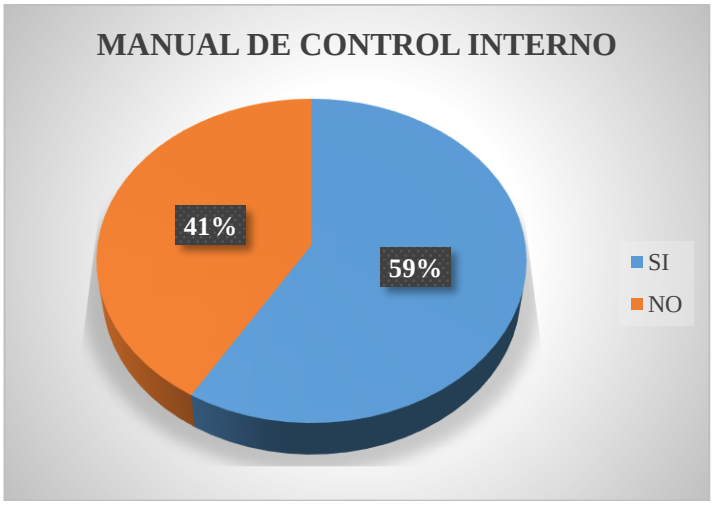
5. **¿Cree usted que se debería realizar las actividades en base a un Manual de Control Interno dentro de la institución?**

Tabla 6. Manual de Control Interno.

MANUAL DE CONTROL INTERNO			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	**17**	**12**	**29**
PORCENTAJE	**58,62**	**41,38**	**100%**

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 7. Manual de Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Con la tabulación de resultados se puede determinar que el 58,62% del personal que labora en la institución están de acuerdo con la aplicación de un manual de control interno, a las actividades y procesos que desarrollan para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales; mientras que el 41,38% del personal no desea la aplicación del manual a sus actividades debido a una falta de conocimiento sobre las ventajas de la utilización de este tipo de herramientas de control y además se puede apreciar un claro desinterés en el correcto cumplimiento de actividades y procesos administrativos y financieros de los distintos departamentos.

6. **¿Cree usted que los materiales, recursos humanos y financieros son utilizados adecuadamente?**

Tabla 7. Utilización de Materiales.

UTILIZACIÒN ADECUADA DE RECCURSOS.			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	19	10	29
PORCENTAJE	65,52	34,48	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 8.Utilización de Materiales.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Se puede establecer que el 65,52% de resultados obtenidos, creen que los materiales y recursos que posee la institución son utilizados adecuadamente y en base a sus objetivos de eficiencia y eficacia; mientras que el 34,48% restante cree que los materiales y recursos de la Cooperativa no son utilizados adecuadamente, ni cumplen con su propósito; esta situación puede ser originada por la falta de incentivo a la reutilización de materiales y a una deficiente gestión de Recursos Humanos, económicos y financieros; además de una falta de seguimiento a las políticas establecidas.

7. **¿El objetivo de control interno de efectividad y eficiencia en las operaciones, se aplica en el cumplimiento de las metas de desempeño generando rentabilidad a la Institución?**

Tabla 8. Cumplimiento del Objetivo de C.I.

CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE CONTROL INTERNO			
	SI	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	19	10	29
PORCENTAJE	65,52	34,48	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 9. Cumplimiento del Objetivo de C.I.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.

Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Al finalizar la tabulación de información se puede apreciar que el 65,52% de los resultados obtenidos afirma que se está cumpliendo con los objetivos del control interno de eficiencia y efectividad; mientras que el 34,48% establece que no se está cumpliendo los objetivos del control interno; por una deficiente aplicación y seguimiento de mecanismos de control, los cuales no cubren todas las necesidades que existen en la gestión de las actividades y procesos que se realizan en la Institución.

8. ¿La eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa son evaluadas periódicamente acorde a la normativa vigente?

Tabla 9. Evaluacion de la Gestiòn Administrativa.-Financiera.

EVALUACIÒN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	17	12	29
PORCENTAJE	58,62	41,38	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 10.Evaluaciòn de la Gestión Administrativa-Financiera.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

Una vez analizadas las respuestas podemos decir que el 58,62% respondieron que la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa son evaluadas periódicamente y que se lo realiza de acuerdo a la normativa vigente, por otro lado un 41,38% indica que no se realiza dichas evaluaciones. Este aspecto es muy importante en el proceso de control, es decir, la calidad de servicio debe considerarse como una estrategia de planificación para la entidad, por tanto todos los miembros de la institución deben ser responsables de la calidad de su servicio prestado, evaluando cada uno de los resultados en función de los modelos definidos para alcanzar los objetivos institucionales.

9. ¿La institución cuenta con estrategias para contrarrestar situaciones que producen riesgos?

Tabla 10. Plan Estratégico.

PLAN ESTRATÈGICO			
OPCIONES	**SI**	**NO**	**TOTAL**
Nº DE ENCUESTAS	23	6	29
PORCENTAJE	79,31	20,69	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 11. Plan Estratégico..



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano

Análisis e Interpretación.

Una vez revisado las respuestas obtenidas respecto, que si la institución cuenta con estrategias para contrarrestar situaciones que generen riesgos, entonces el 79,31% mencionan que sí, y el 20,69% mencionan que no cuentan con estas estrategias, lo cual es necesario compartir este conocimiento, es decir, la existencia de dichas estrategias, ya que es en donde la organización se propone recoger las principales líneas de acción, lo cual puede darse a corto y mediano plazo, en función de los principales objetivos que la institución desea alcanzar, en esta estrategia debe contemplarse las políticas y líneas de actuación en base a intervalos de tiempo precisos que deben ser cumplidos para cada una de las acciones propuestas, es decir, estas estrategias permiten analizar los riesgos antes de que ocurra, de esta forma velando por los intereses de la Cooperativa.

10. **¿Cree usted que se debe establecer un Manual de Control Interno que ayude a mejorará la eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa- Financiera de la entidad?**

Tabla 11. Gestión Administrativa - Financiera.

GESTIÒN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA

OPCIONES	SI	NO	TOTAL
Nº DE ENCUESTAS	25	4	29
PORCENTAJE	86,21	13,79	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Gráfico 12.Gestiòn Administrativa - Financiera.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora.
Elaborado por: Cristian Melendres y Mirian Moyano.

Análisis e Interpretación.

La mayoría de los encuestados, es decir, el 86,21% está de acuerdo con que se debe establecer con un manual de control interno contra un 13,79% que no concuerda con los demás, el mismo que puede darse por desconocimiento de la importancia que puede tener el contar con este manual, que será elaborado con el objetivo de que contribuya de alguna manera a mejorar la gestión administrativa y financiera de la entidad. En cada una de las actividades que se realizan bajo responsabilidades diferentes que asume cada profesional, es necesario contar con un Manual de procedimientos que sea considerado una herramienta de control, el mismo que servirá para garantizar el buen desarrollo de las actividades planificadas por cada área de la Institución.

Convirtiéndose en una guía, de orientación y procedimientos para alcanzar los objetivos propuestos.

2.2. COMPROBACIÒN DE LA HIPÒTESIS.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo, se ha optado por la utilización de la prueba del CHI CUADRADO (x^2), mediante esta fórmula se puede establecer los valores observado y valores esperados respectivamente, permitiendo una comparación más amplia de las frecuencias de acuerdo a la hipótesis que se pretende comprobar.

$$x^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

HIPÓTESIS.

El diseño de un Manual de Control Interno, Permitirá Mejorar la Gestión Administrativa - Financiera de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PÌO DE MORA".

VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Manual de Control Interno.

VARIABLE DEPENDIENTE.

Gestión Administrativa – Financiera.

Planteamiento de la Hipótesis.

Para el planteamiento de la hipótesis se ha tomado las siguientes preguntas claves desarrolladas en las encuestas aplicadas:

5. ¿Cree usted que se debería realizar las actividades en base a un Manual de Control Interno dentro de la institución?

SI ☐ **NO** ☐

10. ¿Cree usted que se debe establecer un Manual de Control Interno que ayude a mejorará la eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa-Financiera de la entidad?

SI ☐ **NO** ☐

Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa.

Luego de tomar las preguntas claves de la encuesta realizada se procede a establecer las Hipótesis Nula (HO), y Alternativa (HA).

HO.- El diseño de un Manual de Control Interno, NO Permitirá Mejorar la Gestión Administrativa - Financiera de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PÌO DE MORA".

HA.- El diseño de un Manual de Control Interno, SI Permitirá Mejorar la Gestión Administrativa - Financiera de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PÌO DE MORA".

Simbología.

Para una fácil explicación y comprensión de la Comprobación de la Hipótesis se ha planteado la siguiente simbología.

x^2 = CHI CUADRADA.

Ho = HIPÒTESIS NEGATIVA.

Ha = HIPÒTESIS ALTERNATIVA.

FO = FRECUENCIA OBSERVADA.

FE = FRECUENCIA ESPERADA.

NC = NIVEL DE CONFIANZA.

GL = GRADO DE LIBERTAD.

F = NÙMERO DE FILAS.

C = NÙMERO DE COLUMNAS.

α = NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Combinación de Frecuencias.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado un Nivel de Confianza del 95% que es representado por el 0,95; y con un margen de error del 5% que es representado por el 0.05 dentro de los parámetros aceptables.

Nivel de Significancia.

El nivel de significancia de $\infty = 5\%$

2.2.4. Cálculos Estadísticos.

Para la utilización de la Formula de la CHI CUADRADA se procede a realizar el cálculo de las Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas:

Tabla 12. Frecuencias Observadas.

FRECUENCIAS OBSERVADAS	TABLA Nº

CATEGORÌA	PREGUNTA Nº 10	PREGUNTA Nº 5	TOTAL
SI	25	17	42
NO	4	12	16
TOTAL	29	29	58

Tabla 13. Frecuencias Esperadas.

FRECUENCIAS ESPERADAS			TABLA Nº
CATEGORÌA	**PREGUNTA Nº 5**	**PREGUNTA Nº 10**	**TOTAL**
SI	21	21	42
NO	8	8	16
TOTAL	29	29	58

Calculo.

(29 x 42) / 58= 21

(29 x 16) / 58= 8

Posteriormente se procede a obtener el valor de la CHI Cuadrada Calculada:

Tabla 14. CHI Cuadrada Calculada.

CHI Cuadrada Calculada.		
FO	**FE**	$\frac{(\boldsymbol{FO - FE})^2}{\boldsymbol{FE}}$
25	21	0,761904761
17	21	0,761904761
4	8	2
12	8	2

$\boldsymbol{x^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}}$	5,523809524

Calculo.

$x^2 = \sum \frac{(FO-FE)^2}{FE} = \sum \frac{(25-21)^2}{21} = 0{,}761904761$

$x^2 = \sum \frac{(FO-FE)^2}{FE} = \sum \frac{(17-21)^2}{21} = 0{,}761904761$

$x^2 = \sum \frac{(FO-FE)^2}{FE} = \sum \frac{(4-8)^2}{8} = 2$

$x^2 = \sum \frac{(FO-FE)^2}{FE} = \sum \frac{(12-8)^2}{8} = 2$

Grado de Libertad.

Para calcular el grado de diferencia entre la FO y la FE se utilizó la fórmula del Grado de libertad: GL= (F-1) * (C -1).

Calculo.

GL= (2-1) * (2 -1)

GL= (1)* (1)

GL= 1

Luego, se procede a buscar el valor en la tabla de distribución de la CHI Cuadrada, el valor de comparación contra el valor calculado.

En este caso tenemos un grado de libertad de 1, el cual está determinado en la tabla de distribución de la CHI Cuadrada un valor de 3,84.

DISTRIBUCIÒN DE x^2

	PROBABILIDAD										
Grado de libertad	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01	0.001

1	0,004	0,02	0,06	0,15	0, 46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	0,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,66	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,27	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,2	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
8	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
7	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	12,59	20,09	26,12
8	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,2	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,4	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								**Significativo**		

Comparación de Valores

Luego de obtener el valor de la CHI CUADRADA CALCULADA y la CHI CUADRADA DE LA TABLA se procede a comparar los valores.

Entonces,

CHI Cuadrada calculada 5,523809524

Chi cuadrada de la tabla 3,84

Podemos manifestar que al comparar los valores se indica que la CHI CUADRADA calculada es de 5,523809524 mientras que la CHI CUADRADA de la tabla es de 3,84; esto quiere decir que se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

2.3.1 CONCLUSIONES.

Con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la fórmula de la Chi Cuadrada queda demostrado la comprobación de la hipótesis porque en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora no existe la aplicación de un Manual de Procesos de Control Interno eficiente para el personal que desarrolla las actividades.

Mediante el desarrollo de este trabajo investigativo se ha podido apreciar que la Gestión Administrativa - Financiera dentro de la institución se lo realiza de acuerdo al criterio de cada una de las Máximas autoridades y demás personal de la entidad financiera, lo cual dificulta la obtención de una Gestión eficiente en ciertas circunstancias que se pueden presentar, y esto puede repercutir en los bajos niveles de desempeño laboral por parte de los empleados y trabajadores.

El entorno del control provee disciplina y estructura para alcanzar los objetivos propuestos que trae consigo el control interno, mediante la integridad y demás valores éticos que puedan aportar la estructura de la organización, ya que mediante la aplicación de este control se puede detectar y analizar los riesgos relevantes que pueden obstaculizar el cumplimiento de las metas y objetivos, los cuales deben ser determinados y manejados a la vez.

La Cooperativa carece de ciertos métodos, procedimientos y políticas de control en los diversos procesos que se llevan a cabo dentro del área de talento humano; los cuales son de vital importancia para regular la gestión Administrativa - Financiera que se requiere para el desarrollo de las diversas actividades que deben cumplirse para determinar el nivel de cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley vigente.

2.3.2. RECOMENDACIONES.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora se le recomienda la realización y aplicación eficiente de un manual de control interno para que pueda desempeñar sus funciones de una mejor manera, además ayudaría a determinar sus fortalezas y debilidades y tomar las medidas correctivas necesarias en sus falencias.

Se recomienda una mejor estructuración del concejo administrativo y de sus representantes legales ya que de esta manera se puede facilitar mantener un control adecuado, de fácil aplicación y de rápida comunicación con los empleados y

trabajadores de la entidad, de esta manera garantizando los derechos tanto de los Accionistas y empleados; y de los socios de la cooperativa.

Es necesario desarrollar capacitaciones permanentes para un buen desempeño de las actividades a realizar, en especial cuando se trata de la atención al cliente puesto que de ello depende que el socio utilice los diferentes servicios que ofrece la institución con mayor seguridad y frecuencia.

Se recomienda la estructuración de un diseño de un manual de procedimientos, políticas y estrategias de control interno, para el departamento de talento humano que esté acorde a las necesidades de la entidad, y de esta forma se pueda definir, evaluar y controlar procesos, así como determinar el grado de responsabilidad de los encargados de dichas funciones.

Es necesario el diseño, la estructuración e implementación de manuales, políticas y lineamientos que se consideren como herramientas de control en la gestión de procesos Administrativos y Financieros llevados a cabo en las diferentes áreas de la institución, los mismos que ayudaran a la estandarización de la información necesaria para obtener una gestión eficiente y eficaz en la cooperativa.

Con esto queda ratificada y respaldada la propuesta que se desarrolla a continuación.

PROPUESTA

3.2. INTRODUCCIÓN.

El Control Interno en los últimos años se ha constituido como una herramienta indispensable para poder constatar y garantizar la ejecución de los diferentes procesos Administrativos - Financieros de forma eficiente y eficaz, lo cual es necesario en el desarrollo de toda actividad que realizan las diferentes instituciones financieras sean estas públicas o privadas.

El presente Manual de Control Interno pretende cumplir con la aplicación de un conjunto de políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades del personal y demás técnicas de Control Interno, sumergidas en la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

El Control Interno ayudará a minimizar los riesgos que puedan generarse del desarrollo de las actividades y operaciones realizadas, mediante el aporte de una seguridad razonable con la finalidad de alcanzar una adecuada organización Administrativa y Financiera, dotando de una eficiencia operativa, confiabilidad en los reportes que se realiza dentro de la entidad, y considerándose como una herramienta de ayuda con el cumplimiento de las Leyes y demás responsabilidades.

Dentro de toda institución financiera es muy importante el poder determinar el nivel de cumplimiento y desarrollo de los planes, proyectos, y metas propuestas para un periodo determinado para el cual se utilizan parámetros de cumplimiento que deben ser evaluados de acuerdo al área encargada de la gestión Administrativa - Financiera de los procesos inherentes dentro de la institución; los cuales tienen una relación directa con todo el personal que integra dicha entidad financiera.

Para garantizar un Manual de Control Interno de calidad dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, se debe establecer un equipo especializado en el área, además de que la institución debe poseer un sistema de Control Interno acorde a sus necesidades, a su dimensión, y a otras exigencias legales vigentes en la actualidad.

3.1. TEMA.

Manual de Control Interno para el departamento de talento humano, que Contribuya a mejorar la Gestión Administrativa y Financiera realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, en el año 2015.

3.3. JUSTIFICACIÓN.

La realización del presente trabajo investigativo se origina porque existe la necesidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, de desarrollar y aplicar un Manual de Control Interno, eficiente y eficaz, promoviendo el desarrollo de la viabilidad y sostenibilidad de la institución, lo cual es un motivo muy importante para realizar un aporte teórico y práctico de nuestros conocimientos, en lo que se refiere al talento humano.

El desarrollo de un Manual de Control Interno para el talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, se da para obtener aspectos positivos de la Gestión Administrativa – Financiera, que existe en los diferentes procesos y operaciones de la entidad lo cual constituye de gran importancia ya que servirá como herramienta de ayuda a la gestión Administrativa - Financiera de la entidad.

Los beneficios del desarrollo de un Manual de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, son el diagnosticar, evaluar y establecer los riesgos que pueden obstaculizar la realización de una gestión eficiente para poder garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución; además de ayudar a verificar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y económicos; también ayudará a garantizar una atención al cliente de calidad, y poder facilitar información relativa a la gestión Administrativa- Financiera de la institución.

Los beneficiarios de esta propuesta son todos los socios, empleados, trabajadores de la institución, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad del servicio que prestan.

Lo cual lo realizaremos mediante la aplicación de técnicas y métodos de investigación.

Los indicadores de gestión es la relación que existe entre las variables cuantitativas o cualitativas, que nos permite observar la realidad y las directrices de cambio generadas en el objeto o fenómeno identificado en relación a los objetivos y metas planteadas.
Los indicadores son los elementos que permiten establecer el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un proceso previamente definido.
Para lo cual el diseño de los indicadores se forma en una parte esencial para tener en cuenta los conceptos de Actualidad, Capacidad y potencialidad.
Además concede al participante elementos prácticos y teóricos que le permitan determinar el valor estratégico del control de gestión, los mismos que servirán para realizar el debido seguimiento a los procesos e implantar los correctivos necesarios de forma oportuna.

A continuación se determina el indicador del Departamento de Talento Humano y sus respectivos índices y formulas:

Indicadores de Gestión del Departamento de Talento Humano.	
Índice	**Formula**
Indicador de Ausentismo.	$A = \frac{Total\ Horas\ Ausentes\ No\ Justificadas}{Total\ Horas\ Trabajadas}$
Índice de Severidad.	$S = \frac{Nº\ Dias\ Perdidos}{Horas\ Trabajadas} * 100$
Índice de Rotación de Personal.	$R.P. = \frac{Total\ Empleados\ Retirados}{Nº\ Promedio\ de\ Empleados} * 100$
Indicador del Nivel de Cumplimiento de los Objetivos	$N.C.O. = \frac{\text{Objetivos Alcanzados}}{\text{Objetivos Establecidos}} * 100$
Indicador del Nivel de Estrategias Implementadas.	$N.E.I. = \frac{\text{Estrategias Implantadas}}{\text{Total de Estrategias}} * 100$

Indicador del Nivel de Políticas Implementadas.	$N.P.I. = \frac{\text{Políticas Cumplidas}}{\text{Políticas Establecidas}} * 100$
Indicador del Nivel de Motivación del Personal.	$N.M.P = \frac{\text{Personal que recibe Incentivo}}{\text{Total Personal}} * 100$
Indicador del Nivel de Utilización de Manuales de Procesos.	$N.U.M. = \frac{T\text{Manuales Elaborados}}{\text{Numero de Áreas}} * 100$

3.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.4.1 General:

Diseñar un Manual de Control Interno para el departamento de talento humano, que ayude a mejorar la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora del año 2015.

3.4.2. Objetivo Específicos:

- Generar información suficiente y confiable en el departamento de talento humano, para uso interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.
- Proponer componentes de operación que permitan identificar, alertar y valorar los riesgos que pueden proceder de los procesos y actividades que se desarrolla la entidad.
- Delimitar las funciones y responsabilidades del personal que desarrolla las actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.
- Socializar y sugerir la aplicación de este manual.

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1. TEMA.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE LA "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA" DEL CANTÒN SAN MIGUEL DE BOLÌVAR.

3.5.2. MANUAL DE CONTROL INTERNO.

El Manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pio de Mora".

El manual de control interno posee una estructuración por capítulos, los cuales detallaran diversa información; y se plantean a continuación:

Capítulo I: Aspectos Introductorios

- El Control Interno y la Administración del Talento Humano
- Objetivos del Manual: General y Específicos
- Instrucciones de Utilización

Capítulo II: Aspectos Organizacionales.

- Reseña Histórica.
- Misión y Visión Organizacional
- Valores Corporativos.
- Mercado Objetivo.
- Objetivo Estratégico.
- Objetivos Generales.
- Estructura Organizacional.

- Actividades de la Cooperativa.
- Productos y Servicios que oferta la Cooperativa.
- Funciones del Departamento de Talento Humano

Capítulo III: Leyes, Normas y Políticas,

- Leyes.
- Normas.
- Políticas y prácticas de Talento Humano

Capítulo IV: Procedimientos de la Administración de Talento Humano.

La Administración de Recursos Humanos.

- Planificación de Recursos Humanos.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Inducción y Capacitación del Personal.
- Evaluación del Desempeño.
- Salud Laboral, Higiene y Seguridad
- Terminación de las Relaciones Laborales.

Glosario.

Anexos.

5.2.01. CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS.

Objetivo.

Resaltar la Importancia de la administración del talento humano por medio de una Manual de Control Interno.

Proceso.

Para desarrollar las características de los aspectos relevantes de la importancia de la utilización de un Manual de Control Interno para administrar el Talento humano de la Cooperativa, se tomara en cuenta:

1. La relación que existe entre un control interno y la administración del Talento Humano.

El control interno es el conjunto de ley, normas y políticas que sirvan como herramientas que regulen las actividades que se encuentren inmersos en un proceso determinado, y faciliten alcanzar los objetivos establecidos de una Entidad.

La administración del Talento humano, es una serie de actividades y procesos relacionados a los empleados y trabajadores, lo cual influye en la eficiencia y eficacia del desarrollo de una institución.

2. Los objetivos que se pretenden alcanzar con la utilización de un Manual de Control Interno para la Administración del Talento Humano

El principal objetivo del Manual de Control Interno es proporcionar un grado de seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos de la institución

3. La conformación y utilización del Manual de Control Interno.

El Manual de Control Interno es responsabilidad de todos, empezando desde la máxima autoridad y ejecutado por todos los funcionarios de la entidad consientes

de los derechos y obligaciones que cada empleado tiene, por tanto la administración de este manual será socializado y de fiel cumplimiento para lo cual el departamento de talento humano en base a su competencia hará el seguimiento respectivo.

5.2.02. CAPÌTULO II: ASPECTOS ORGANIZACIONES.

Objetivo:

Conocer de qué manera está conformada la institución y poder establecer actividades de acuerdo a su estructura organizacional.

Los aspectos organizacionales hacen referencia a la información relativa de la Institución, de forma general y las principales actividades del ares de Talento Humano, los cuales se plantean a continuación:

- Reseña Histórica.- La conformación de la Institución.
- Misión y Visión Organizacional.-
- Valores Corporativos.
- Mercado Objetivo.
- Objetivo Estratégico.
- Objetivos Generales.
- Estructura Organizacional.
- Actividades de la Cooperativa.
- Productos y Servicios que oferta la Cooperativa.
- Funciones del Departamento de Talento Humano

5.2.03. CAPÍTULO III: LEYES, NORMAS Y POLÍTICAS,

OBJETIVO.

Regular el desarrollo de actividades de acuerdo a las Leyes, Normas, y Políticas que rigen a la Institución.

LEYES.

El manual de control interno se ha establecido tomando en cuenta el aspecto legal que rige a toda la Cooperativa, es decir las leyes, las normas y políticas que ha establecido la institución para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos, dichos elementos se detallan a continuación :

NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las normas de control interno pueden ser establecidas según el criterio de la máxima autoridad de la institución en coordinación con el gerente general y el jefe de Talento Humano.

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO.

1. Establecer un código de conducta y ética con la finalidad de regular el comportamiento personal y profesional de los empleados.

Código de Conducta y Ética:

Un condigo de conducta y ética es un instrumento utilizado por toda entidad del sector público y privado, el cual sirve para normar la conducta o comportamiento personal y profesional de los empleados y trabajadores que laboren en un departamento de la entidad.

CÒDIGO DE CONDUCTA Y ÈTICA PROFESIONAL

El presente código de ética está diseñado para todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, tanto directivos como empleados

de la misma. Con el objetivo que garantice el buen comportamiento, conservando la integridad y prestigio de la institución.

A continuación se presenta una lista de contenido de principios y valores que servirán como guía en todos los procesos operativos y administrativos que se llevaran a cabo dentro de la entidad.

- Respeto.
- Sujeción a la legalidad.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Manejo adecuado de información y confidencialidad.
- Lealtad.
- Normas de conducta.
- Normas de conducta formadas conforme a lo dispuesto en la ley.
- Régimen de conflictos de interés.
- Prohibiciones.
- Seguimiento del código de ética.
- Responsabilidad, incumplimiento de acuerdo a la gravedad.

2. Establecer principios básicos de control interno para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades planificadas.

Principios básicos de control interno.

Estos principios son elementos fundamentales, sobre los cuales se establecen normas, políticas y procedimientos, para garantizar el correcto desarrollo de actividades Administrativas y Financieras.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO.

El presente documento está establecido en base a una serie de principios los cuales garantizaran un desarrollo eficiente, eficaz y transparente de las actividades de control interno, los cuales se establecen a continuación:

- Responsabilidades delimitadas.
- Separación de funciones de carácter incompatible.
- Ningún colaborador debe ser responsable por una transacción completa.
- Selección de colaboradores honestos, hábiles y capaces.

- Aplicación de pruebas continúas de exactitud.
- Rotación de trabajadores.
- Seguros para protección de los recursos o bienes de la empresa.
- Instrucciones escritas
- Utilización de cuentas de control:
- Uso de equipos de seguridad y control:
- Contabilidad por partida doble:
- Control y uso de formularios pre-numerados:
- Evitar en lo posible el uso de dinero en efectivo
- Uso de un mínimo de cuentas bancarias necesarias:
- Depósitos inmediatos e intactos.

3. Definir políticas de control interno que sirvan como guías para orientar el desarrollo de las operaciones Administrativas- Financieras.

Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos.

La administración y control del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, será determinada por el departamento de Talento Humano, el cual debe realizará sus actividades en bases legales, políticas y normas debidamente establecidas y en igualdad con los principios de equidad, justicia y comportamiento.

Los procedimientos de contratación, inducción y capacitación; así como los de promoción y disciplina, deben ser realizados bajo las políticas establecidas por el nivel directivo en concordancia con lo estipulado en la ley.

Políticas de Recursos Humanos.

- Los procedimientos de contratación se desarrollaran en bases legales internos y externos vigentes.
- La contratación de persona se realizara solo cuando existan puestos de trabajos vacantes o libres.
- Para la contratación de personal se considerara el reclutamiento interno y externo.

- En el proceso de reclutamiento interno se tomara en cuenta promociones o cambios de puestos de trabajo más complejo a los mismos empleados de la institución.
- Las promociones internas se realizará en base a las necesidades de la institución, y en relación al tipo de especialización que posee el empleado.
- Se desarrollara e implementará un plan de recompensas e incentivos, para mejorar el desempeño de los empleados en relación a las actividades o funciones encomendadas.

Estrategias.

Para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, se pretende implantar estrategias que ayuden a obtener los resultados deseados.

Evaluación al Personal

Se realizara una evaluación al personal para medir el grado de eficiencia de los procesos y actividades relativos a su cargo o función.

Rotación de Personal.

Es un método para disminuir los niveles de riesgo de robos o inconsistencias en todas las áreas de la institución, así como para una correcta planificación de recursos humanos y cubrir necesidades de personal en caso de ausencia de otro.

Plan de Incentivos.

Establecer un plan de Incentivos para motivar el desempleo laboral de los empleados en relación al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Implementar Indicadores de Gestión

Consiste en establecer variables y compararlas entre sí para poder determinar un grado de cumplimiento de aspectos relacionados a procesos y objetivos, así como de la gestión que está inmersa en ellos; y además facilita el análisis e interpretación de resultados.

5.2.04. CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.

OBJETIVO.

Facilitar el desarrollo de actividades y procesos inmersos en las funciones principales del departamento de Talento Humano de la Cooperativa.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

La conducción y administración del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, será determinada por el departamento de Talento Humano, el cual debe realizará sus actividades en bases legales, políticas y normas debidamente establecidas y en igualdad con los principios de equidad, justicia y comportamiento.

Se destaca la importancia de determinar y detallar los procesos de la Administración de Recursos Humanos, los cuales se presentan a continuación:

Procedimientos de la Administración de Recursos Humanos.

- Planificación de Recursos Humanos.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Inducción y Capacitación del Personal.
- Evaluación del Desempeño.
- Salud Laboral, Higiene y Seguridad
- Terminación de las Relaciones Laborales

3.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Nº	TIEMPO / ACTIVIDADES	AÑO 2015																							
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del Tema																								
2	Presentación de la sinopsis																								
3	Aprobación del Tema																								
4	Antecedentes																								
5	Formulación del Problema																								
6	Justificación																								
7	Marco Conceptual																								
8	Marco Teórico																								
9	Hipótesis																								
11	Variables																								
12	Operacionalizacion de las variables																								
13	Marco Metodológico																								

14	Técnicas de recolección de información																								
15	Presentación del anteproyecto																								
16	Trabajo de Campo																								
17	Aplicación de Encuestas y Entrevistas																								
18	Procesamiento de Datos																								
18	Tabulación y representación de datos																								
20	Análisis e interpretación de resultados																								
21	Comprobación de la Hipótesis																								
22	Conclusiones y Recomendaciones																								
23	Desarrollo de la Propuesta																								
24	Presentación del Borrador de Tesis.																								
25	Presentación del Informe Final																								

3.7. PRESUPUESTO.

PRESUPUESTO				
Nº	**DETALLE**	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
1	Internet	75	0.80	60,00
2	Copias	500	0.03	15,00
3	Memoria USB	2	15,00	30,00
4	Computadora	1	350	350,00
5	Transporte	60	2	120,00
6	Impresiones	2000	0.15	300,00
7	Anillados	15	2	30,00
8	Empastados	5	5	25,00
Subtotal				930,00
Imprevistos 10%				93
TOTAL				1023

3.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.8.1. CONCLUSIONES.

Al concluir con la propuesta de un Manual de Control Interno que ayude a mejorar la gestión Administrativa –Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, podemos mencionar que la misma se desarrolló como una herramienta de gran utilidad, el mismo que servirá de guía en la realización de las actividades para la institución financiera, buscando la mejora de los procesos administrativos enfocados, a la gestión de la entidad.

El contar con un Manual de Control Interno se constituye en un referente positivo para la entidad, el mismo que contiene principios, políticas, Código de conducta y ética y normas de control interno de acuerdo a las necesidades actuales que existen en la institución, ya que muchas veces el desconocimiento y planteamiento de nuevas estrategias no nos permite realizar gestiones eficientes y eficaces, y constituirnos en una entidad financiera diferente respecto a la competencia que cada día se presenta como una amenaza continua y de esta manera mejorar los controles internos establecidos.

Por otra parte las estrategias diseñadas en este manual de Control Interno, permitirá mejorar la Gestión Administrativa y Financiera, garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas sobre la base de efectividad y eficiencia de sus operaciones, regulando el comportamiento personal y profesional de los empleados y por ende generando información operativa confiable y veraz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, ligados a conseguir el cumplimiento de los objetivos y ,metas institucionales.

3.8.2. RECOMENDACIONES

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora se recomienda la aplicación de un manual de control interno que servirá de guía en la realización de las actividades para la institución financiera, buscando la mejora de los procesos administrativos enfocados a la gestión de la entidad.

Este manual debe formarse en un referente positivo para la entidad el mismo que se basa en los principios, políticas, Código de conducta y ética y normas de control interno, para el desarrollo de la gestión Administrativa- Financiera que estén acorde a las necesidades de la entidad, y de esta forma se pueda definir, evaluar y controlar procesos, así como fijar el grado de responsabilidad de los administradores de las diversas funciones y así poder hacer frente a las competencias que día a día se presentan.

Es recomendable, aplicar y socializar este Manual de Control Interno, que contribuya a mejorar la gestión Administrativa- Financiera, el mismo que contiene estrategias para regular el comportamiento personal y profesional de los empleados y por ende generando información operativa confiable y efectiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, el mismo que proporcionará las pautas necesarias para la consecución de los objetivos y metas institucionales.

3.9. BIBLIOGRAFÌA

Alles, M. A. (2012). Direccion Estrategica de Recursos Humano: Gestion por Competencias. Buenos aires: Ediciones Granica S.A.

Chiavenato, I. (2013). Gestion del Talento Humano. Mexico: McGraw - Hill.

Garcìa, M. J. (2012). Fundamentos de Administracion. (Novena. ed.). Mexico.: Publicaciones Trillas.

Jones, G. Y. (2010). Administracion Contemporanea (Sexta Edicion ed.). Publicacionres The McGraw-Hill.

Luna, O. F. (2011). Sistema de Control Interno para Organizaciones. Lima: Publicidas y Matiz.

Mondy, R. W. (2010). Administracion de Recursos Humano. Mexico: Pearson Educacion Publicaciones.

Obregón, Á. (2011). Administracion de Recursos Humanos. Mexico: McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A.

Toledo, M. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. Mexico: McGraw - Hill Companies, Inc.

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. (2007). Quito: ECURED.

Constituciòn de la Repùblica del Ecuador. (2008). Quito: ECURED.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2008). Quito: ECURED.

Web Grafía.

Alles, M. A. (2012). *Direccion Estrategica de Recursos Humano: Gestion por Competencias.* Buenos aires: Ediciones Granica S.A.

Basantez, J. (10 de Mayo de 2012). *wordpress.com*. Obtenido de https://joelmondragon.wordpress.com/2013/05/30/2-1-metodos-para-el-desarrollo-de-una-auditoria-administrativa/

Castillo, A. V. (5 de Diciembre de 2012). *bligoo.es*. Obtenido de http://administracionmoderna.bligoo.es/control-administrativo-definicion-tecnicas-y-proceso

Cordova, E. (4 de Septiembre de 2012). *slideshare.net*. Obtenido de http://es.slideshare.net/elicordova83/control-interno-14169071

Gallego, C. (7 de Enero de 2012). *slideshare.net*. Obtenido de http://es.slideshare.net/cristianstiveng1/que-es-productividad?qid=3df1af04-244b-4a6d-8d9e-b8c2e7636112&v=default&b=&from_search=1

Garcìa, M. J. (2012). *Fundamentos de Administracion.* (Novena. ed.). Mexico.: Publicaciones Trillas.

Jones, G. Y. (2010). *Administracion Contemporanea* (Sexta Edicion ed.). Publicacionres The McGraw-Hill.

Luna, O. F. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones.* Lima: Publicidas y Matiz.

Martínez, G. (1 de Junio de 2013). *blogspot.com*. Obtenido de http://elcontrolcomofuncionadmtivagpeflores.blogspot.com/p/42-concepto-e-importancia-del-control.html

Michell, M. (5 de Diciembre de 2011). *slideshare.ne*. Obtenido de http://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862

Mondy, R. W. (2010). *Administracion de Recursos Humano.* Mexico: Pearson Educacion Publicaciones.

Obregón, Á. (2011). *Administracion de Recursos Humanos.* Mexico: McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A.

Pérez, J. C. (19 de Julio de 2013). *GestioPolis.com*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control.htm#sthash.z2o5PRVR.dpuf

Prado, F. V. (12 de Mayo de 2011). *slideshare.net*. Obtenido de http://es.slideshare.net/Vivianayurleysandoval/la-planeacin

Quienes Somos JUAN PIO DE MORA. (s.f.). Recuperado el 8 de Enero de 2015, de http://juanpiodemora.fin.ec/

Quiros, A. E. (21 de Octubre de 2013). *GestioPolis.com*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-proceso-administrativo-desde-varios-autores.htm#sthash.jdeojfTr.dpuf

RODOLFO. (16 de Octubre de 2013). *Sobre Conceptos*. Obtenido de http://sobreconceptos.com/verificacion

Secretaria Distrital. (19 de Julio de 2010). *habitalbogota.com*. Obtenido de https://www.habitatbogota.gov.co/sdht/index.php?Itemid=132

Toledo, M. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* Mexico: McGraw - Hill Companies, Inc.

UNAD. (04 de Febrero de 2015). *unad.r.com*. Obtenido de http://vider.unad.edu.co/index.php/vider-lineas-de-accion

Vargas, F. (14 de Septiembre de 2011). *slideshare.net*. Obtenido de http://es.slideshare.net/teamobebote/perfil-ocupacional-9258035

ANEXOS.

ANEXO Nº 1. FORMATO DE ENTREVISTA.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÌVAR EXTENCIÒN SAN MIGUEL

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA GESTIÒN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÌA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COAC JUAN PIO DE MORA.

OBJETIVO

CONOCER LOS ASPECTOS RELEVANTES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA TOMAR DECISIONES Y PLANTEAR OBJETIVOS ACORDES A LA SITUACIÒN ACTUAL DE LA INSTITUCIÒN

PREGUNTAS:

1. **¿Cree usted que el personal encargado de los diferentes Departamentos cumple con sus funciones de acuerdo a su perfil?**

……
……

2. **¿Desde su punto de vista profesional que se podría sugerir para mejorar son las falencias administrativas- Financieras que existen en la Cooperativa?**

……
……

3. **¿La COAC Juan Pio de Mora, cuenta con un manual de control Interno dirigido al cumplimiento de las metas y objetivos?**

……
……

4. **¿Conoce las Leyes y Reglamentos que controlan la Gestión Administrativa - Financiera del sector privado?**

……
……

5. **¿Conoce la manera de controlar los recursos materiales, económicos, administrativos y financieros para darles una correcta administración?**

……
……

6. **¿Cree usted que se debe aplicar un Control Interno en la Cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia?**

……
……

7. **¿Conoce si existen controles Administrativos - Financieros dentro de la institución?**

……
……

8. **¿De qué manera se realiza el control para la verificación de la asistencia y permanencia en los puestos de trabajo de los funcionarios y empleados de la Cooperativa?**

……
……

9. **¿Cómo se realiza la evaluación de los controles administrativos - Financieros de la Cooperativa?**

……
……

10. **¿Considera usted que el diseño de un Manual de Control interno Administrativo Financiero permitirá mejorar la gestión administrativa-financiera de la institución?**

……
……..……

OBSERVACIONES……
……..…

RESPONSABLES INVESTIGADORES

……
……

FECHA…….

ANEXO Nº 2. FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÌVAR EXTENCIÒN SAN MIGUEL

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA GESTIÒN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÌA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA COAC JUAN PIO DE MORA.

OBJETIVO

CONOCER LOS ASPECTOS RELEVANTES QUE SE MANEJAN EN LOS DIVERSOS PROCESOS ADMINITRATIVOS, OPERATIVOS Y FINANCIEROS EN RELACIÒN A LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÒN.

INSTRUCCIONES: LEA DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS QUE SE PRESENTAN A CONTINUACIÒN Y MARQUE CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERE PERTINENTE.

PREGUNTAS:

1. **¿las actividades que realizan cada uno de los departamentos se encuentran debidamente planificadas?**

SI ☐ **NO** ☐

2. **¿Existe duplicidad de funciones en los diferentes departamentos de la institución?**

SI ☐ **NO** ☐

3. **¿La Institución realiza sus procesos operativos y administrativos bajo mecanismos de control?**

SI ☐ **NO** ☐

4. **¿La Institución cuenta con líneas de responsabilidad claramente definidas?**

SI ☐ **NO** ☐

5. **¿Cree usted que se debería realizar las actividades de un Manual de control interno a todas las actividades que se desarrollan en la institución?**

SI ☐ **NO** ☐

6. **¿Cree usted que los materiales y de recursos humanos y financieros son utilizados adecuadamente?**

SI ☐ **NO** ☐

7. **¿El objetivo de control interno de efectividad y eficiencia en las operaciones se aplica en el cumplimiento de las metas de desempeño generando rentabilidad a la Institución?**

SI ☐ **NO** ☐

8. **¿La eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa son evaluadas periódicamente acorde a la normativa vigente?**

SI ☐ **NO** ☐

9. **¿La institución cuenta con estrategias para contrarrestar situaciones que producen riesgos?**

SI ☐ **NO** ☐

10. **¿Cree usted que se debe establecer un Manual de Control Interno que ayude a mejorará la eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa-Financiera de la entidad?**

SI ☐ **NO** ☐

OBSERVACIONES……
……

RESPONSABLES INVESTIGADORES

……
……

FECHA……

Gracias por su Colaboración.

ANEXO Nº 3. OFICIO DE APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

ANTEPROYECTOS APROBADOS EN CONSEJO DIRECTIVO DE 14 DE JULIO DEL 2015

12	CARRASCO IZURIETA RITA ANABEL ZAPATA ESPINOZA GEOCONDA CARMELINA	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS LA GRUTA DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014	LIC. ENRIQUE GARCÍA	ING. LORENA GONZÁLEZ ING. FRANKLIN JARRÍN	CONTAE AUDITOI
13	MANOBANDA CALBERTO ALEXI IVAN VERA PEÑA ALBA JESUS	AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015	LIC. RUTH APUNTE	ING. MAURICIO CHÁVEZ ING. ISABEL JAYA	CONTAE AUDITOI
14	MELENDRES GUAMAN CRSTIAN ALEXANDER MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE	EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOÍVAR, AÑO 2015	ING. MAURICIO CHÁVEZ	ING. MARLON GARCIA ING. NORMA DOMÍNGUEZ	CONTAE AUDITOI
15	CARTAGENA CUJI MONICA ESPERANZA CARTAGENA ORTIZ MERCEDES ISABEL	"AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2014	ING. RAMIRO JARAMILLO	DR. MARCELO VENEGAS ING. MARIA ELENA CAIZA	CONTAB AUDITOI
16	RUMIGUANO CARRERA DAYSI MARILU	"CONTABILIDAD DE COSTOS PARA LA EMPRESA CASA DEPORTIVA "JORDAISMA" EN LA ACTIVIDAD ECONOMICA DE CONFECCION DE ROPA DEPORTIVA EN EL CANTON QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2014	ING. MARLON GARCIA	DR. MARCELO VENEGAS ING. NELSON ARGUELLO	CONTAE AUDITOI
17	GARCIA CAMACHO KARINA ANABEL VARGAS CARRERA LILIANA ESTEFANIA	"LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA, AGENCIA CALUMA, CANTÓN CALUMA, EN EL AÑO 2015	ING. MAURICIO CHAVEZ	ECON. CARMITA BORJA ING. FRANKLIN JARRIN	CONTAE AUDITOI

ANEXO Nº 4. OFICIO DE ACEPTACIÓN DEL TEMA DE GRADUACIÓN POR PARTE DE LA COOPERATIVA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"

MATRIZ: SAN MIGUEL
SUCURSALES: BABAHOYO, QUINSALOMA Y QUEVEDO
AGENCIAS: GUARANDA, CHIMBO, CHILLANES, CALUMA Y RICAURTE

San Miguel de Bolívar, 25 de Marzo del 2015

Señores
Mirian Moyano
Cristian Melendres

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÌVAR
EXTENSIÒN SAN MIGUEL.
Presentes.

Una vez revisado el documento de petición de los señores antes mencionados se les autoriza para que desarrollen el tema de trabajo de graduación titulado **"EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÒN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÒN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÌVAR, AÑO 2015."**

Particular que comunico a ustedes para los fines legales pertinentes.

Cordialmente,

ING. EDGAR VELASTEGUI.
GERENTE GENERAL.

Financieramente Solvente, Solidariamente Humanista
Servicios: Ahorros, Préstamos, Fondos de Solidaridad Cooperativo, Anticipo de Sueldo, Cajero Automático

Teléfonos:
2989-042 - 2989-017
2989-917 - 2650-812

ANEXO Nº 5. CERTIFICADO DE TERMINACION DEL TRABAJO DE GRADUACION POR PARTE DE LA INSTITUCIÒN.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"

MATRIZ: SAN MIGUEL
SUCURSALES: BABAHOYO, QUINSALOMA Y QUEVEDO
AGENCIAS: GUARANDA, CHIMBO, CHILLANES, CALUMA Y RICAURTE

LIC. MARIBEL GUZMAN, GERENTE GENERAL (e) DE LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA, a petición de los interesados:

CERTIFICO:

Que los Señores Estudiantes MELENDRES GUAMAN CRISTIAN ALEXANDER Y MOYANO HUILCA MIRIAN MARLENE de la carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Estatal de Bolívar "Extensión San Miguel" han desarrollado su trabajo de graduación en esta Institución Financiera denominado **"EL CONTROL INTERNO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015".**

Cuya información se obtuvo directamente de los archivos del departamento de talento Humano proporcionado por la Lcda. **IRALDA GAIBOR, además se aplico una encuesta al personal de la Institución y una entrevista a los directivos de la misma.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente documento en cuanto trámite lícito le sea necesario.

San Miguel de Bolívar 20 de Julio, 2015

LIC. MARIBEL GUZMAN
GERENTE GENERAL (e)

GERENCIA

ANEXO Nº 6. FOTOS DE LAS ENTREVISTAS.





ANEXO Nº 8. ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUN PIO DE MORA.

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"JUAN FIO DE MORA LTDA"

TÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa

DE AHORRO Y CREDITO "JUAN FIO DE MORA LTDA"

actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón *SAN MIGUEL*, Provincia *BOLIVAR* y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa tendrá como objeto social principal

"Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios"

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios [illegible] la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada, mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se encuentren en un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es [illegible] lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito [illegible]

cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

10. Brindar asistencia social a sus asociados y familias en lo referente a la cobertura médica, odontología, funeral (capillas y cofres) con profesionales calificados, con la infraestructura tecnológica adecuada y moderna en las instalaciones propias de la cooperativa o a través de convenios con instituciones que permitan brindar este servicio.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueron autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

8. La búsqueda del buen vivir y del bien común.
9. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
10. El comercio justo y consumo ético y responsable.
11. La equidad de género.
12. El respeto de la identidad cultural.
13. La autogestión.
14. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
15. La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

[illegible]

[illegible] de los [illegible] vigentes [illegible] aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa procederá a renovar los Consejos de Administración y Vigilancia, observando lo que [illegible] en la Ley de la materia y el presente Estatuto.

SEGUNDA.- Por tratarse de un proceso de adecuación de Estatutos general dispuesto por la Ley, por esta sola ocasión, las renovaciones de los Consejos de Administración y Vigilancia se efectuarán sin la necesidad de renuncia de los actuales miembros que deseen proponer su candidatura y al amparo de las reglamentaciones internas vigentes.

TERCERA.- La cooperativa aprobará sus nuevos Reglamentos Interno y de Elecciones en un plazo no mayor a un año, transcurrido a partir de la fecha de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CERTIFICACIÓN.- En mi calidad de Secretario de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora Ltda."

CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el *sábado, 19 de enero de 2013* conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en

San Miguel de Bolívar

a *los 19 días del mes de enero* del año 2013

Lic. Leticia Zoila Salazar Ramos

SECRETARIO

COOP. JUAN PIO DE MORA
SECRETARIO
CONSEJO ADMINISTRACIÓN
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

ANEXO Nº 8. REGLAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA" LTDA.

MISIÒN

Ofertar producto, financieros y sociales que atiendan a las necesidades y demandas de los socios/as en el campo de nuestra cobertura, honesta, responsable, eficiente y eficazmente apuntando sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los socios.

VISIÒN

Forjarnos como la cooperativa más sólida y segura de la `provincia, con tecnología de punta y servicios financieros y sociales de calidad, con profesionales debidamente capacitados en su especialidad, para satisfacer las necesidades de mercado que correspondan a socios y socias.

PRESENTACION.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora procurara generar especialmente su trabajo y atención en los aspectos financieros y sociales, poniendo énfasis en lo último para proteger en la múltiples necesidades ya sea de salud, odontología, fondo mortuorio, capillas exequiales, en todas sus oficinas operativas y la oficina matriz.

Lo que se pretende es el fomento y fortalecimiento de la ayuda social y humana que brinda la cooperativa a sus asociados en sus momentos difíciles que generalmente se presenta.

Las instituciones en su proceso de desarrollo deben atravesar cursos d mejoramiento continuo para lo que a través de su etapa operativa a mejorado su personal con profesionales que respondan eficientemente en sus áreas de trabajo.

CONSIDERANDO

La cooperativa de ahorro y crédito mediante oficio Nº 57, del 12 de junio del 2013, solicite la superintendencia de economía popular y solidaria y dl sector financiero popular y solidario, autorización a fin de que su representada continúe ofreciendo a sus socios los servicios sociales complementarios tales como: asistencia médica, odontológica y fondos mortuorios, al amparo del Art. 81 de la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario; sobre lo cual con oficio Nº seps-dnrfps-2013, de fecha 12 de julio del 2013, contestan que: en cumplimiento y restricto

del art 99del reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidaria que dice: "las cooperativa de ahorro y crédito podrá realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta en 10% de su patrimonio técnico y en servicio no financiero legalmente autorizados hasta el 10% de su patrimonio técnico". literal d) del art3 del estatuto aprobado con observaciones mediante resolución Nº seps-2013-000275 de 16 de abril del 2013, determina: " brindar asistencia social a sus asociados y familiares en lo referente a cobertura médica, odontológica, funeral (capillas y cofres) con profesionales capacitados con la infraestructura tecnológica adecuada y moderna en las instalaciones propias de la cooperativa o a través de convenios con instituciones que permitan brindar este servicio".; y, de los principios consagrados en la ley, esta superintendencia autoriza la Cooperativa d Ahorro y Crédito "Juan Pio de Mora" Ltda. Brindar los servicios sociales de asistencia médica, odontológica y fondo mortuorio a los socios y con cobertura familiar.

REGLAMENTO

GENERALIDADES

Art Nº1 serán beneficiarios de los servicios sociales que brindara la cooperativa de ahorro y crédito, los socios activos, que tengan las bases establecidas que son: $ 100,00 en certificados de aportación y $30,00 en ahorros a la vista.

Art. Nº 2 servicio médico; para acceder a este servicio el socio está obligado a mantener en su cuenta los encajes mínimos establecidos.

De ninguna manera podrá igualar o satisfacer sus obligaciones Post Morten. Y tratándose de la cobertura de un seguro, el socio aportará semestralmente la cantidad $ 12,00 (doce dólares) los mismos que se desglosan de la siguiente manera: 6,00 de servicios médico y odontológico, y los otros $ 6,00para cubrir el fondo mortuorio, descuentos que se realizaran el 30 de junio y 31 de diciembre del año que correspondan.

Art. Nº 3. Una vez que el socio a cumplido con el requisito, accederá a 2 (dos) consultas médicas generales, ginecológicas y 7 o pediátricas por mes. Modalidad tickets.

Art. 4. Se atenderá al socio con este servicio en el sistema de verticalidad que funciona de la siguiente manera únicamente: conyugue e hijos, sean estos afiliados o no afiliados, en el número de consultas anteriormente determinadas.

SERVICIO ODONTOLÒGICO

Art. Nº 1. Ascenderán al servicio odontológico en el mismo sentido de verticalidad determinado en el Art. Anterior y la atención se prestara exclusivamente en: extracciones, calzas elementales o básicas, periodoncia (enfermedades de las encías), sellantes (prevención para que no caigan caries), profilaxis, fluorización y diagnóstico.

Art. Nº2. Para ocupar este servicio el socio está obligado a mantener en su cuenta los encajes mínimos establecidos, de ninguna manera podrá igualar o satisfacer sus obligaciones con posterioridad, a la atención brindada.

Art. Nº 3. El servicio dental se atenderá en la matriz y agencias que tengan dispensarios propios, serán acreedores a estos servicios las veces que sean necesarios y cuando el socio lo requiera, pero dando prioridad a aquellos socios que no han utilizado el servicio.

Art. Nº 4. En las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, que no tengan consultorios odontológicos propios y tengan convenios con unidades odontológicas particulares, se atenderá dos consultas por socio cuando se trabaja con la modalidad de tickets.

- El tipo de control de atención odontológica en la oficina matriz, será mediante sistema de Excel, al que deberá consultar el facultativo, previa la atención al socio para verificar que este al día de sus obligaciones.

SERVICIOS EXEQUIALES FUNERARIOS

Art. 1. Los servicios exequiales se atenderán con el sistema vertical anteriormente expuesto para los servicios médico y odontológico:

Tramites de Pago:

1.- al fallecimiento de titular la cuenta, se le atenderá con el ataúd y la capilla ardiente, en caso de que así lo requiera.

2.- se aceptara la documentación en la oficina de atención al cliente y mediante oficio se pone a consideración los documentos, para que se analice la posibilidad de pago.

3.- este oficio va dirigido al Administrador de servicios sociales, quien revisa, analiza y verifica el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos.

4.- el administrador de servicios sociales, sumilla la aprobación o negativa a la Gerencia General, con orden de pago adjunto, para que este autorice o no el pago.

5.- por muerte del titular (socio /a), se cancelara la cantidad de $ 400,00 en caso de no haber hecho del servicio funerario, previo el cumplimiento de los requisitos.

Este beneficio se efectivizara en la persona cuyo nombre conste la ficha de apertura de la cuenta debidamente justificada.

6.- por fallecimiento de familiares de la línea vertical:

Padres, conyugues e hijos, así mismo se les entregara el ataúd y la capilla ardiente y de no haber utilizado este servicio, la institución pagara la cantidad de $ 200,00 previa la presentación de los documentos requeridos (copia de la cedula del fallecido, partida de defunción, copia de la cedula del beneficiario). Se pagara el valor del servicio no utilizado previa justificación y presentación de documentos requeridos. El pago se realizara a un solo hijo y de ninguna manera a otros hijos socios; pues este beneficio no pude multiplicarse por convenir a los interés de la institución.

7.- en caso de fallecimiento del padre o de la madre (socios titulares de la cuenta), y de tener algunos hijos este beneficio se efectivizara en la persona cuyo nombre conste en la ficha de apertura de cuenta debidamente justificada.

8.- cuando se trata de efectivizar el fondo mortuorio en siniestro de dos o más miembros de una misma familia, en línea vertical, la institución reconocerá y cubrirá con el seguro a todos los siniestrados.

9.- para efectivizar pagos en las agencias primero la documentación deberá pasar por todos los filtros establecidos por la entidad

10.-cuando los servicios exequiales requieran personas particulares, que no sean socios en la institución, su costo será de $ 500,00 (estos costos varían de acuerdo a lo que impone la inflación al momento de dar el servicio). Calculo que efectuara el administrador de servicios sociales. En caso de que las personas no sean socios de la cooperativa, solo arrendara la sala de velaciones este tendrá un valor de $ 150,00, y para personas de escasos recursos, que se encuentren en estado de indigencia comprobada, el servicio exequial será gratuito.

11.-la cooperativa facilitara el ataúd y una capilla rodante cuando los familiares requieran hacer el velatorio en sus respectivos domicilios. (Mismos que se entregaran en la institución donde funcionan los servicios funerales). En cao de perdida la destrucción de dichos elementos, la persona que retiro, deberá cubrir los costos de reparación o

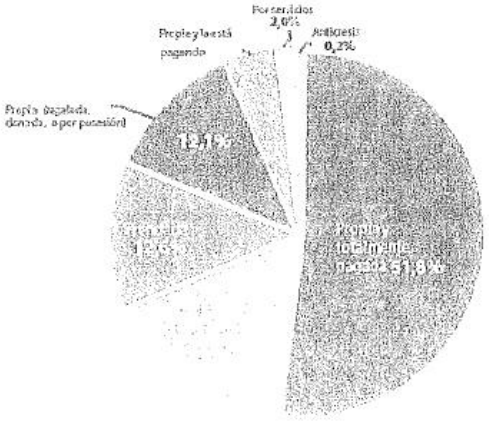
reposición. Previa la firma de una letra de cambio que abalizara la seguridad de los elementos.

12.-para el pago del fondo mortuorio, se deberá enviar la copia de la ficha original de la apertura de la cuenta, o debidamente certificada; no se podrá cambiar con fechas posteriores a la muerte de su titular dichas fichas, con otros nombres de beneficiario. El reclamo de este fondo será hasta 60 días después del fallecimiento de los conyugues o sus hijos.

Este reglamento fue aprobado en fecha 4 de marzo del 2015, por los señores miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora "Ltda.".

ANEXO Nº 9. ANÁLISIS FODA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA.

¿CUÁL ES LA TENENCIA DE LA VIVIENDA EN LOS HOG



En cuanto al uso de tecnología, el 73,3% de la población posee teléfono celular, mientras que el 5% tiene acceso a internet y el 10,5% computadora.

4. ANÁLISIS FODA

El establecimiento del FODA institucional se realizó a través de recolección de información primaria de personal de la institución (personal operativo) a través de un Taller de Planificación de trabajo entre directivos y jefes de área.

A continuación se presentan los resultados obtenidos.

Análisis del Entorno: Oportunidades y Amenazas

A partir de la evaluación con el grupo de trabajo se considera que el Entorno presenta un panorama en el cual "Prevalecen las Oportunidades"

Las **Oportunidades** que se presentan para la cooperativa son:

- Potencialidad del mercado actual
- Potencialidad de nuevos mercados
- Potencialidad de Flujo de remesas
- Competencia en el mercado financiero
- Sistemas de telecomunicaciones
- Nivel promedio de ingresos de la población
- Desarrollo económico de los mercados de intervención
- Existencia de segmentos atractivos en los mercados
- Situación de los sectores productivos
- Sistemas de comunicación vial
- Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas

- Situación macroeconómica/ global de la economía y mercado
- Presencia de organismos de cooperación
- Marco Regulatorio y Supervisión del sector
- Niveles y evolución de empleo
- Nivel de legalización de tierras
- Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional
- Control de tasas de interés y costo del crédito
- Apoyo de gobiernos locales/provinciales
- Capacidad de ahorro del grupo meta

Las Amenazas para la cooperativa se presentan:

- Competencia de cooperativas no reguladas por la SBS
- Potencial ingreso de nuevos competidores
- Presencia de prestamistas/captadores informales
- Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención
- Situación política local
- Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales
- Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH)

Análisis Interno: Fortalezas y Debilidades

Para el análisis interno de la organización la metodología aplicada se basó en la identificación, en grupos de trabajo, de los factores internos claves que potencialmente influyen en la gestión institucional, en cuatro áreas o perspectivas de intervención

- **Gestión en Productos-Mercado:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la Cooperativa respecto a la prestación de sus productos y servicios, conocimiento del mercado, posición y participación en sus mercados;

- **Gestión Financiera:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la cooperativa en las principales áreas de gestión financiera y los resultados y tendencias alcanzadas en los principales indicadores financieros;

- **Gestión Organizacional:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la cooperativa en los diferentes factores que comprende la organización interna, su enfoque de planificación, ejecución y seguimiento; y,

- **Gestión del Recurso Humano:** a través de la cual se evalúa la gestión institucional del cliente interno como elemento clave para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Análisis Interno: Gestión en Productos-Mercado

En esta perspectiva se considera que la Cooperativa mantiene una situación que prevalecen las fortalezas:

Fortalezas

- Diversidad de productos de ahorro y captaciones
- Diversidad de productos de crédito
- Tasa de interés a los ahorros
- Tasa de interés a los DPF
- Comisiones y otros costos en ahorros

ANEXO Nº 10. MANUAL DE CONTROL INTERNO.

COOPERATIVA
DE
AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

SAN MIGUEL – ECUADOR
2015

INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende reunir el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno o control de gestión establecidas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, para lograr contrarrestar los riesgos inherentes a las operaciones realizadas, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, oportuna identificación y administración de los riesgos que enfrenta y a la vez logrando el cumplimiento de las disposiciones legales regulatorias que le son aplicables.

Toda entidad que se dedica a la intermediación financiera debe encaminar sus esfuerzos en crear un departamento interno para tratar y controlar los riesgos interviniendo oportunamente, mediante los controles de prevención, detección y corrección (en todo los niveles de la organización), es mejor hacer uso del primer control que es el de detección para lograr estabilidad, viabilidad financiera y económica de la entidad.

El presente Manual define los conceptos y procedimientos que deberán ser aplicados para lograr confianza y seguridad en las autoridades regulatorias, entes de supervisión y en los socios, razón de ser de la Institución.

ÍNDICE GENERAL

MANUAL DE CONTROL INTERNO 1
CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS. 3
1.1. OBJETIVO. 3
1.2. EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO. 3
1.3. OBJETIVOS DEL MANUAL. 4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL. 4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÌFICOS. 4
1.4. INSTRUCCIONES DE UTILIZACIÓN. 5
CAPÍTULO II: ASPECTOS ORGANIZACIONALES. 6
2.1. OBJETIVO. 6
2.2. RESEÑA HISTÓRICA. 6
2.3. MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL 8
2.3.01. Misión. 8
2.3.02. Visión. 8
2.4. VALORES CORPORATIVOS. 8
2.5. MERCADO OBJETIVO. 8
2.6. OBJETIVO ESTRATÉGICO. 8
2.7. OBJETIVOS GENERALES. 9
2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 10
2.9. ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA. 11
2.10. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA. 11
2.10.01. Ahorro 11
2.10.02. Inversiones 11
2.10.03. Créditos 12
2.10.04. Servicios Médicos 12
2.10.05. Servicio Odontológico 12
2.10.06. Servicio Hospitalario 12
2.10.07. Fondo Mortuorio 12
2.11. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO 13
2.11.01. Jefe de Personal. 13
2.11.02. Auxiliar de Talento humano. 13
2.11.03. Gerente General 14
2.11.04. Gerente Subrogante 14
CAPÍTULO III: LEYES, NORMAS Y POLÍTICAS, ... 15

3.1. OBJETIVO..... 15
3.2. LEYES. 15
3.2.01. CÒDIGO DEL TRABAJO. 15
3.2.02. CÓDIGO ORGÀNICO MONETARIO Y FINANCIERO..... 20
3.2.03. LOEPS. 21
3.2.04. ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PIO DE MORA”. 23
3.2.05. REGLAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “JUAN PIO DE MORA” LTDA..... 28
3.3. NORMAS..... 32
3.3.1. NORMAS DE CONTROL INTERNO..... 32
3.3.1.01. Normas del Ambiente de Control. 32
3.3.1.02. Normas de Control Interno de la Gestión de Riesgos. 45
3.3.1.03. Normas de Actividades de Control. 48
3.3.1.04. Normas de Control de la Información y Comunicación. 48
3.3.1.05. Normas de Control para el Monitoreo y la evaluación. 49
CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO. 51
4.1. OBJETIVO..... 51
4.2. ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO. 51
4.2.1. Planificación de Talento Humanos..... 52
4.2.2. Reclutamiento y Selección de Personal. 57
4.2.3. Capacitación del Personal. 61
4.2.4. Evaluación de Desempeño. 64
4.2.5. Salud Laboral, Higiene y Seguridad. 66
4.2.6. Terminación de la Relación Laboral..... 67
GLOSARIO..... 70
ANEXOS. 72
Formato de la Nómina de Empleados..... 72
Formato de la Ficha Profesional de Empleados. 73
Formato para el Movimiento de Personal. 74
Formato para el Reporte de Asistencia..... 75
Formato Para la Evaluación del Desempeño. 76
Indicadores de Gestión del Departamento de Talento Humano. 78

MANUAL DE CONTROL INTERNO

El Manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pio de Mora".

El manual de control interno posee una estructuración por capítulos, los cuales detallaran diversa información; y se plantean a continuación:

Capítulo I: Aspectos Introductorios

- El control interno y la administración del talento humano
- Objetivos del manual: General y Específicos
- Instrucciones de Utilización

Capítulo II: Aspectos Organizacionales.

- Reseña histórica.
- Misión y visión organizacional
- Valores corporativos.
- Mercado objetivo.
- Objetivo estratégico.
- Objetivos generales.
- Estructura organizacional.
- Actividades de la cooperativa.
- Productos y servicios que oferta la cooperativa.
- Funciones del departamento de talento humano

Capítulo III: Leyes, Normas y Políticas,

- Leyes.
- Normas.
- Políticas y prácticas de talento humano

Capítulo IV: Procedimientos de la Administración de Talento Humano.

- Administración de recursos humanos.

- Planificación de Recursos Humanos.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Inducción y Capacitación del Personal.
- Evaluación del Desempeño.
- Salud Laboral, Higiene y Seguridad
- Terminación de las Relaciones Laborales.
- Glosario.
- Anexos.

CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS.

1.1. OBJETIVO.

Resaltar la Importancia de la administración del talento humano por medio de un Manual de Control Interno.

1.2. EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

El control interno es el conjunto de leyes, normas y políticas que sirvan como herramientas que regulen las actividades que se encuentren inmersos en un proceso determinado, y faciliten alcanzar los objetivos establecidos de una Entidad.

El control interno, es un factor muy importante para la consecución de metas y objetivos, los cuales son establecidos libremente por el nivel directivo de una entidad los mismos que deben ser establecidos en base a las dimensiones y a las necesidades que la institución posea.

El control interno se realizara de acuerdo al nivel jerárquico, la asignación de actividades y el nivel de responsabilidad.

La administración del Talento humano, es una serie de actividades y procesos relacionados a los empleados y trabajadores, lo cual influye en la eficiencia y eficacia del desarrollo de una institución.

La administración del talento humano, se considera como un punto de control al recurso más importante de una institución el talento humano o recurso humano, el cual se encarga de la realización de los diferentes procesos tanto administrativos como financieros que se requieren para el correcto funcionamiento de la institución.

1.3. OBJETIVOS DEL MANUAL.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

El principal objetivo del Manual de Control Interno es proporcionar un grado de seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos de la institución, el mismo que proporcionará las pautas para los lideres, ejecutivos, jefes y personal operativo que lo ejecuten en el periodo de aplicar o evaluar operaciones en cumplimiento de las leyes y normativa vigente, tomando en cuenta la relación costo - beneficio de las actividades.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÌFICOS.

- Firmeza y eficiencia en la realización de las operaciones en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.
- Capacidad y seguridad de la información financiera que se genera día a día para el uso interno, así como también, la elaboración de los estados financieros para la utilización de terceras personas.
- Cumplimiento del reglamento: Es de gran beneficio mantener el cumplimiento de las leyes y normas, estatutos y reglamentos externos e internos, evitando caer en sanciones, multas o retrasos en el desarrollo de ciertas actividades.

1.4. INSTRUCCIONES DE UTILIZACIÓN.

El Manual de Control Interno es responsabilidad de todos, empezando desde la máxima autoridad y ejecutado por todos los funcionarios de la entidad consientes de los derechos y obligaciones que cada empleado tiene, por tanto la administración de este manual será socializado y de fiel cumplimiento para lo cual el departamento de talento humano en base a su competencia hará el seguimiento respectivo.

El Manual de Control Interno está conformado por capítulos y componentes, se recomienda al usuario la utilización del Índice General que se encuentra al inicio del documento para una mayor facilidad de localización de un tema determinado y una óptima utilización.

CAPÍTULO II: ASPECTOS ORGANIZACIONALES.

2.1. OBJETIVO.

Conocer de qué manera está conformada la institución y poder establecer actividades de acuerdo a su estructura organizacional.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUAN PIO DE MORA".

2.2. RESEÑA HISTÓRICA.

Tras la llegada del Cooperativismo se difundía por todo el Ecuador, llega a la provincia Bolívar con Monseñor Cándido Rada, por medio de los curas y párrocos de las diferentes localidades consiguió que algunos ciudadanos asistieran a un curso de entrenamiento de Administración y Contabilidad por el mes de Agosto de 1.962, al mencionado curso asistieron cinco señores de San Miguel como el Sr. Bolívar Solano, Julio Duche, Carlos Duche, Víctor Villagómez y Agustín Villagómez. Terminando el curso el Sr, Bolívar Solano quien se encargó de dar a conocer sobre el Sistema y las ventajas que tenía el Cooperativismo en este Cantón, algunas personas asistieron a este curso, pero por satisfacer el llamado que se hacía por intermedio del Sacerdote, las mismas personas fueron los primeros socios de la Pre cooperativa. Entre estas personas apareció el Dr. Rodrigo Barragán quien había adquirido conocimientos cooperativos en España, se pusieron de acuerdo con el Sr. Bolívar Solano y comenzaron a fundar la primera Pre cooperativa y es así que el 30 de Octubre de 1.962 con 15 socios y con un aporte de 10,00 sucres mensuales, con un capital inicial de 5.600 sucres, y cumpliendo con los requisitos legales de ese entonces se crea la Cooperativa San Miguel Ltda., con Acuerdo Ministerial # 63-19 y posteriormente fue reinscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas.

Así comenzó a llegar el cooperativismo a San Miguel de Bolívar. Luego cuando el Lic. Gonzalo Jarrin Mora llega graduado en Filosofía y Cooperativismo, una de las principales inquietudes fue de crear una Cooperativa de Ahorro Y Crédito para el Magisterio, creándose la Cooperativa Juan Pio de Mora que en un inicio funcionó como "Cooperativa Gremial", es decir con prestaciones dirigida exclusivamente a profesores. Desde un principio la institución afianzó la visión social para ayudar directamente a la gente más pobre y necesitada. En 1.978 obedeciendo el pedido de los pobladores del

cantón y zonas aledañas, dedicados a otras actividades, el directorio reformó el estatuto y después de la aprobación legal se la declaró cooperativa abierta.

Luego de enviar al Ministerio de Bienestar Social con fecha 15 de Mayo de 1.973, Acuerdo Ministerial #1.025 de la Presidencia de la República se otorgó la Personería Jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito **"JUAN PIO DE MORA",** procediendo de inmediato en Asamblea General de Socios fundadores a nominar los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia que rigieron los primeros años de vida de la Cooperativa.

La Cooperativa se inició con 25 socios fundadores con un capital inicial de 2.500 sucres o sea un aporte de 100 sucres por cada socio, así da comienzo la Cooperativa **"JUAN PIO DE MORA".**

Con el paso del tiempo la entidad se ha ido desarrollando progresivamente por el prestigio, confianza y credibilidad en el ámbito provincial, nacional e internacional.

La Cooperativa "**JUAN PIO DE MORA**", Matriz está ubicada en el Cantón San Miguel, calle Pichincha y Bolívar esquina, además cuenta con distintas agencias y oficinas operativas en las ciudades de: Guaranda, Babahoyo, Chillanes, Caluma, Ricaurte, Quinsaloma, Quevedo y actualmente también se creó una oficina operativa en la ciudad de San José de Chimbo.

La institución brinda una serie de servicios y beneficios a la sociedad. Entre los servicios financieros tenemos; ahorros a la vista, ahorro niño, ahorro programado, inversiones a plazo fijo, microcrédito, crédito de vivienda, crédito de consumo, cajita rural, anticipos de sueldo, giros de dinero, depósitos nacionales e internacionales, sistema de pagos interbancarios SPI, cajeros automáticos. También ofrece servicios sociales como servicio médico, servicio odontológico, servicio de internet, seguro hospitalario, bono de jubilación, bono de desarrollo humano, pago de Soat, fondo mortuorio, seguro de desgravamen y vida.

La cooperativa cuenta con sus edificios modernos y con un sistema renovado, para satisfacer las expectativas de los socios y de la comunidad en general. Además ha de desarrollado dando un aporte cultural único en el país a través de los grandes festivales de la Canción Ecuatoriana.

2.3. MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL

2.3.01. Misión.

Contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios a través de la provisión de productos y servicios financieros y no financieros oportunos y de calidad, con enfoque de responsabilidad social.

2.3.02. Visión.

En el año 2017 la cooperativa Juan Pio de Mora es reconocida como una institución sólida y confiable, que brinda servicios financieros y no financieros que contribuyen al desarrollo socioeconómico de sus socios.

2.4. VALORES CORPORATIVOS.

Honestidad.-Cuidar la confianza de los socios.

Transparencia.-Brindar información oportuna, clara y precisa a los socios, regulador y público en general.

Responsabilidad.-Cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos.

Puntualidad.- Respetar y hacer uso eficiente del tiempo propio y de los otros.

Lealtad.-Ser fiel a los principios institucionales y del cooperativismo. **Solidaridad.-**Apoyo muto entre colaboradores y para con los socios.

Constancia.-Ser perseverante para el logro de los objetivos institucionales.

2.5. MERCADO OBJETIVO.

El segmento de mercado natural de la Cooperativa son los microempresarios y comerciantes ubicados en las zonas de influencias en las Provincias de Bolívar y los Ríos.

2.6. OBJETIVO ESTRATÉGICO.

Como estrategia de ampliación en cobertura y profundización la Cooperativa se concentrara en la consolidación de los mercados de intervención actual.

2.7. OBJETIVOS GENERALES.

Objetivo Nº1

Mejorar la calidad de cartera en riesgo.

Objetivo Nº2

Mejorar la estructura de fondeo de la institución.

Objetivo Nº3

Alcanzar una estructura de crédito.

Objetivo Nº4

Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito.

Objetivo Nº5

Fortalecer los esquemas de control interno y normas estatutarias.

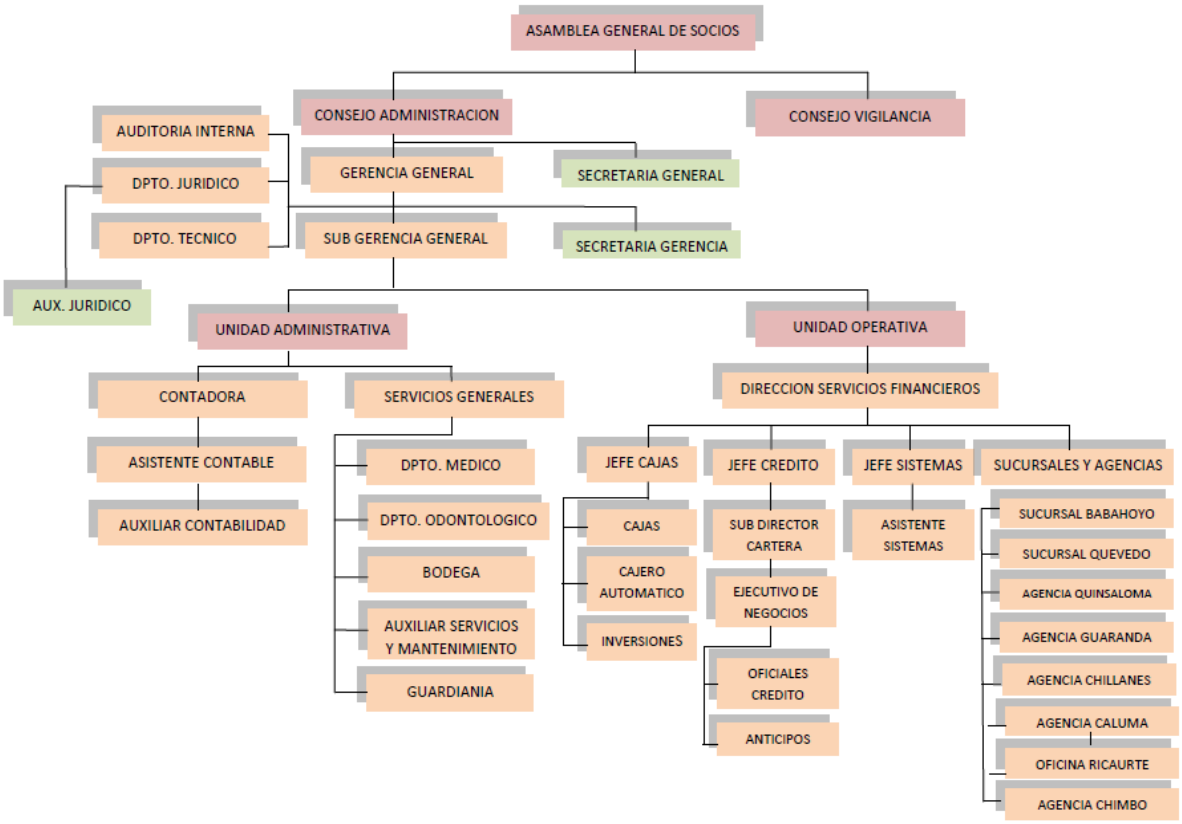
Objetivo Nº6

Fortalecer el Sistema del Talento Humano en la Cooperativa.

Objetivo Nº7

Fortalecer el Sistema Transaccional de la Cooperativa.

2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.



2.9. ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA.

- Recibir depósitos a la vista y a plazo.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito de custodio.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de avales de títulos de crédito.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras.
- Efectuar inversiones en el capital social.
- Brindar asistencia social a sus asociados.

2.10. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA.

2.10.01. Ahorro

Ahorro a la vista

Ahorrar con nosotros es saber que su dinero está seguro y obteniendo la mayor rentabilidad.

Ahorro niño

Ahorrar desde ahora, es pensar en el futuro de nuestros hijos.
Tasa preferencial 9% anual.

Ahorro programado

Planifique su ahorro y se cumplirán sus sueños.
La mayor tasa del mercado 9% anual.

2.10.02. Inversiones

Inversiones a plazo Fijo.

Garantizamos su inversión y reciba sus intereses mensualmente.

La mejor tasa del mercado, hasta el 12% anual

2.10.03. Créditos

- ✓ De consumo
- ✓ De vivienda
- ✓ Microcréditos

2.10.04. Servicios Médicos

La Cooperativa cuenta con:

- Medicina General
- Pediatría
- Ginecología
- Ecografía
- Laboratorio

2.10.05. Servicio Odontológico

Disponemos de consultorios odontológicos en cada una de nuestras oficinas operativas para una mejor atención.

2.10.06. Servicio Hospitalario

Te brindamos la tranquilidad que necesitas en estos momentos con solo un Micro-Crédito, recibe un seguro de USD 30 diarios hasta 60 noches.

2.10.07. Fondo Mortuorio

Ofrecemos el servicio de:

- Cofre mortuorio, sala de velación, Funerarias Móviles
- Cobertura: Padres, Cónyuges e hijos
- Seguro de desgravamen y vida

Todo préstamo se encuentra asegurado nosotros nos encargamos de su trámite.

2.11. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

A continuación se establecer las funciones del Departamento de Talento Humano y otras áreas relacionadas a la Administración de Recursos Humanos.

2.11.01. Jefe de Personal.

- Administrar el talento humano de la entidad.
- Planificar la necesidad de recursos humanos.
- Campaña de reclutamiento de personal.
- Establecer pruebas preliminares al personal reclutado.
- Ingreso del personal en el sistema informático de la institución.
- Establecer la nómina de trabajadores
- Integración y orientación al personal.
- Aplicar pruebas de evaluación de desempeño del personal.
- Proporcionar condiciones adecuadas a los empleados.
- Verificación y seguimiento de quejas de los empleados.
- Emitir informes de conflictos laborales.
- Establecer nuevos puestos de trabajo.
- Realizar cambios del personal.
- Garantizar que los empleados posean todas las seguridades necesarias para desarrollar sus actividades.
- Solución de Conflictos Laborales.

2.11.02. Auxiliar de Talento humano.

- Elaboración del contrato de trabajo.
- Establecer el Plan de capacitación para el personal.
- Verificar la información de asistencia del personal.
- Realizar reportes del sistema de administración del personal.

2.11.03. Gerente General

- ✓ Ejercer la representación legal de la Institución.
- ✓ Proponer políticas, reglamentos, y procedimientos para el buen funcionamiento de la entidad.
- ✓ Diseñar el plan estratégico y operativo.
- ✓ Contratar, y dar por terminado un contrato.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir con las disposiciones de los directivos.
- ✓ Definir un control interno adecuado a la institución.
- ✓ Tomar decisiones en el ámbito interno operacional de la entidad para garantizar el cumplimiento de las metras y objetivos institucionales.
- ✓ Aprobar y autorizar créditos hasta su nivel de responsabilidad.

2.11.04. Gerente Subrogante

- Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por el gerente general de la institución.
- Definir líneas de acción para todos los departamentos de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento del reglamento interno de servicios sociales que ofrece la institución.

CAPÍTULO III: LEYES, NORMAS Y POLÍTICAS,

3.1. OBJETIVO.

Regular el desarrollo de actividades de acuerdo a las Leyes, Normas, y Políticas que rigen a la Institución.

3.2. LEYES.

El manual de control interno se ha establecido tomando en cuenta el aspecto legal que rige a toda la Cooperativa, es decir las leyes, las normas y políticas que ha establecido la institución para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos, dichos elementos se detallan a continuación :

3.2.01. CÒDIGO DEL TRABAJO.

Art. Nº9 El trabajador.- Es la persona que realiza la prestación de sus servicios para desarrollo de sus funciones o alguna obra el mismo que puede ser empleado u obrero.

Art. Nº51 Ocupaciones de confianza.- son las funciones que se realizan luego de la jornada ordinaria, es decir, cuando los empleados realizan estas funciones de confianza y dirección, cumpliendo con las responsabilidades del empleador. El mismo que no estará sometido con horario fijo y su contrato con la autoridad sea realizado mediante escrito.

Art. Nº10 ¿Qué es un empleador?- La persona o entidad, de cualquier clase que fuera, a nombre de la cual se efectúa el trabajo o a quien se le presta el servicio, a los tales se les da el nombre de empresario o empleador.

¿Qué es un contrato de trabajo?- Es un compromiso que se realiza entre dos o ms personas, en donde se encuentra estipulado todos los acuerdos concerniente al contrato de trabajo.

Obligaciones del contrato de trabajo.- Son los compromisos o exigencias morales que delimita el libre albedrío, además se lo considera como un vínculo que sujeta al hecho de hacer o no hacer.

Tipo o clases del contrato de trabajo.- el contrato de trabajo puede clasificarse de la siguiente manera.

- Expreso, escrito o verbal.
- A sueldo a jornal, en participación o mixto.

- Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.
- A prueba.
- Por obra cierta, a tarea o a destajo
- Por enganche.
- Individual, de grupo o por equipo.
- Por horas.

Art. Nº12 Expreso o tácito.- Este contrato es la relación que existe entre el empleador y el trabajador al momento que llegan a un acuerdo de las condiciones de trabajo, sea de palabra u oprimiéndolas a un escrito.

Art. N 13.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

Escrito.- Este contrato puede realizarse por instrumento público o privado, en donde se contará con un libro especial, del mismo que se le concederá una copia al que lo solicitare en el momento requerido.

Requisitos del contrato escrito.- En este contrato constara las siguientes cláusulas.

La clase del trabajo que realizará como objeto de contrato.

La forma de cómo ha de realizarse.

La manera de proceder a realizar la remuneración.

El tiempo que durara el contrato.

El lugar en donde se desarrollara el trabajo.

La manifestaciones de que si se establecen o no las sanciones y las garantías para su efectividad de trabajo.

Circunstancias del contrato tácito.

Para este contrato se tendrá en consideración las que se encuentran establecidas por la ley, lo pactos colectivos, y el uso y costumbre del lugar en donde re realice el trabajo.

A sueldo a jornal.- En estos contratos la remuneración se acuerda tomando como referencia, cierta unidad de tiempo.

En participación.- Este contrato es cuando el trabajador tiene en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo**.**

Mixta.- La remuneración es mixta cuando, a más de la remuneración o salario fijo el trabajador goza de su fruto del negocio del empleador, en forma de remuneración de su trabajo.

Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.

Art. Nº 15 A prueba.- Este contrato es celebrado solo una vez entre las partes, es decir este se da cuando se celebra por primera vez y se lo realizará solo por el tiempo de tres meses, en caso de continuar el contrato se tornará en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año, y durante el tiempo de prueba las partes pueden dar por terminado en cualquier momento el contrato.

El empleador no podrá conservar simultáneamente trabajadores con contrato a prueba por un número que exceda al 15% del total de sus trabajadores.

Por obra cierta.- El trabajo es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la realización de una actividad determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en cuenta el tiempo que se invierta en realizarla.

Por tarea.- En este contrato por tarea, el trabajador realiza el compromiso de realizar una determinada parte de la obra en jornada o en un periodo determinado con anterioridad y al momento de terminar con la tarea se dará por terminado el contrato.

A destajo.- Este contrato se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y en general, por unidades de obra y la remuneración se acuerda para cada una de ellas, sin tener en cuenta el tiempo invertido en la realización de la misma.

Por enganche.- Dentro del país cuando el enganche se realice para la prestación de servicios dentro del país en lugar diverso de la residencia habitual de los trabajadores o en diferente provincia, el contrato debe constar por escrito y en el constará los gasto tanto de ida como de vuelta serán cuenta del empleador.

Estos contratos llevaran la aprobación del funcionario de trabajo en donde se realice el enganche**.**

Queda explícitamente prohibido realizar enganches a menores de edad para llevarlos fuera del país.

Por horas.- Son aquello contratos en que cada una de las partes convienen el valor de la remuneración total por cada hora de trabajo, este contrato podrá celebrarse para cualquier clase de actividad y cualquiera de las partes podrán dar por terminado el contrato.

Este contrato no podrá realizar convenios con otro contrato de trabajo con el mismo empleador, sin perjuicio de lo cual el trabajador si podrá celebrar con otros u con otros empleadores, contratos de trabajo de la misma modalidad**.**

Todos los trabajadores por hora serán obligatoriamente afiliados al instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que expedirá la resolución para regular el cálculo de las aportaciones patronales y determinar los requisitos para el goce de las prestaciones del Seguro Social Obligatorio.

Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga;

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el **Art.** 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de

recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Que son las indemnizaciones. – si el trabajador, sin una causa justa, dejare de laborar las ocho horas de la jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración**.**

De darse el caso de paralización de las labores por culpa del trabajador, el empleador tendrá derecho a que les indemnice el daño ocasionado, pero para esto el empleador debe comprobar la culpabilidad del trabajador.

En casos de enfermedades ocasionadas por el trabajo realizado, el empleador está en completa obligación de atender al trabajador, con todo lo que fuere necesario, como medicinas, hospitalidad y farmacéuticas, sin esperar ningún reembolso a cambio, hasta el doctor diga que ya puede regresar al trabajo, el empleador correrá con todos los gastos.

Derecho a indemnización por accidente o enfermedad profesional.- En caso de muerte del trabajador en consecuencia del accidente o enfermedad profesional, tendrán derecho a las indemnizaciones los herederos del difunto en el orden, proporción y límites fijados en las normas civiles que reglan la sucesión intestada.

Protección laboral maternidad.

Permisos.

Permisos prenatales y posnatales. Art. 153.- Protección a la mujer embarazada.- No se podrá dar por terminado el contrato de trabajo por causa del embarazo de la mujer trabajadora y el empleador no podrá reemplazarla definitivamente dentro del período de doce semanas que fija el artículo anterior.

3.2.02. CÓDIGO ORGÀNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Numeral 7

Artículo 62.- la Superintendencia tendrá entre sus funciones: "Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el

manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan;"

Disposición transitoria primera señala que: "Las resoluciones que constan en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, las regulaciones que constan en la Codificación de Regulaciones del mismo.

Directorio del Banco Central del Ecuador, las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, y las normas emitidas por los organismos de control, mantendrán su vigencia en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda, según el caso."

3.2.03. LOEPS.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Título I
Del Ámbito, Objeto y Principios

Art. 5.- Acto Económico Solidario.- Los actos que efectúen con sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta Ley, dentro del ejercicio de las actividades propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios y se sujetarán a la presente Ley.

Título II
De la Economía Popular y Solidaria
Capítulo I
De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Sección 3
De las Organizaciones del Sector Cooperativo

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.

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 38.- Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Art. 39.- Presidente.- El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea

Art. 46.- Modalidad de contratación.- La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

Art. 48.- Patrimonio.- El patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y otras reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero a través del cual la cooperativa puede cumplir con su objeto social.

Art. 49.- Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente avaluados por el Consejo de Administración.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 50.- Fondo Irrepartible de Reserva Legal.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica, y podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General.

También formarán parte del Fondo Irrepartible de Reserva Legal, las donaciones y legados, efectuados en favor de la cooperativa.

Art. 52.- Utilidades.- Para efectos de la presente Ley se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 54.- Distribución de utilidades y excedentes.-Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;

b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,

c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

3.2.04. ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUAN PIO DE MORA".

TÌTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa actualmente funciona en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación

a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria.

Articulo 2.- DOMICILIO: el domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón SAN MIGUEL, Provincia BOLÌVAR.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, además será de duración limitada, podrá disolverse por las causas y el previsto procedimiento en la ley.

Articulo 3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa tendrá como objeto social principal el REALIZAR ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LOS SOCIOS.

Articulo 4.- ACTIVIDADES: La Cooperativa podrá efectuar las siguientes transacciones:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito de custodio.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de avales de títulos de crédito.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras.
- Efectuar inversiones en el capital social.
- Brindar asistencia social a sus asociados.

Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La Cooperativa cumple con los siguientes principios universales del cooperativismo.

- ❖ Membrecía abierta y voluntaria.
- ❖ Control democrático de los miembros
- ❖ Participación económica de los miembros
- ❖ Autonomía e independencia
- ❖ Educación, formación e información.
- ❖ Cooperación entre cooperativas
- ❖ Compromiso con la comunidad.

TÌTULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

Articulo 6.- SOCIOS: Son socios las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con la capacidad y voluntad de ahorro.

Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS: Son obligaciones y derechos los siguientes:

- Cumplir con las disposiciones legales del presente Estatuto.
- Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa.
- Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista.
- Abstenerse de difundir rumores falsos.
- Participar en eventos educativos, culturales y otros actos públicos que son organizados por la entidad.
- Participar en las elecciones de representantes generales de socios.
- Elegir y ser elegido a las vocalías de los concejos espéciales.
- Recibir en igualdad los servicios y beneficios que otorga la entidad.

Artículo 8.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO: La calidad de socio se puede perder por:

- Retiro voluntario,
- Exclusión,
- Fallecimiento, o,
- Perdida de la personalidad jurídica.
-

TÌTULO TERCERO

ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO.

Artículo 13.- ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control interno de la cooperativa se ejerce por medio de:

- Asamblea General de Socios.
- Concejo Administración
- Concejo de Vigilancia.

- Gerencia.
- Comisiones Especiales.

CAPÌTULO QUINTO

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Articulo 32.- INTEGRACIÒN: Las comisiones especiales serán permanente u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que duran un año en sus funciones, pudiendo ser relegido por una sola vez y removidos en cualquier tiempo.

CAPÌTULO SEXTO

DEL PRESIDENTE

Articulo 33.- ATRIBUCIONES: El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durara tres años en sus funciones, pudiendo ser elegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la Cooperativa, tendrá las siguientes:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
2. Dirigir con sus votos los empates en las votaciones de Asamblea General.
3. Presidir todos los actos sociales de la Cooperativa;
4. Suscribir los Cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine.
5. Informar a los de asuntos relevantes de la Cooperativa.
6. Suscribir conjuntamente públicas, certificaciones de certificación y otros documentos legales relacionados con actividades económicas de la Cooperativa.
7. Firmar correspondencias de la Cooperativa.

CAPÌTULO SEXTO

DE LOS SECRETARIOS

Artículo 34.-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. Los secretarios de os Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dichos organismos, con excepción de secretario del Conejo de Administración, quien será o no

socio, pudiendo actuar también como secretario de la Cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados.

Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, los secretarios tendrían los siguientes.

1. Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes.
2. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y los documentos institucionales, previa autorización del presidente del Consejo o Comisión que Cuidar de que los libros de Contabilidad sean llevados con exactitud, claridad y se conserven siempre actualizados.

1. Depositar el dinero recibido en las cuentas bancarias que mantiene la Entidad dentro de un plazo máximo de 24 horas.
2. Aplicar el sistema de control de morosidad establecido por el Consejo de Administración.

CAPÌTULO OCTAVO

DEL GERENTE

Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- Ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial de la Cooperativa de conformidad con la ley.
- Proponer al Concejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- Presentar al Concejo de Administración el Plan Estratégico, el plan operativo y su proforma.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa.
- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores.
- Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa.
- Informar de su gestión a la Asamblea General y al Concejo Administrativo.
- Suscribir los cheques de la Cooperativa, individual o en conjunto con el Presidente.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
- Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa.

- ❖ Definir y mantener un sistema de control interno.

Art. 37.- PROHIBICIÒN: No podrá designarse como Gerente a quien tenga la calidad de conyugue, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad por algún vocal de los consejos.

3.2.05. REGLAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO "JUAN PIO DE MORA" LTDA.

MISIÒN

Ofertar producto, financieros y sociales que atiendan a las necesidades y demandas de los socios/as en el campo de nuestra cobertura, honesta, responsable, eficiente y eficazmente apuntando sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los socios.

VISIÒN

Forjarnos como la cooperativa más sólida y segura de la `provincia, con tecnología de punta y servicios financieros y sociales de calidad, con profesionales debidamente capacitados en su especialidad, para satisfacer las necesidades de mercado que correspondan a socios y socias.

PRESENTACIÒN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora procurara generar especialmente su trabajo y atención en los aspectos financieros y sociales, poniendo énfasis en lo último para proteger en la múltiples necesidades ya sea de salud, odontología, fondo mortuorio, capillas exequiales, en todas sus oficinas operativas y la oficina matriz.

Lo que se pretende es el fomento y fortalecimiento de la ayuda social y humana que brinda la cooperativa a sus asociados en sus momentos difíciles que generalmente se presenta.

Las instituciones en su proceso de desarrollo deben atravesar cursos d mejoramiento continuo para lo que a través de su etapa operativa a mejorado su personal con profesionales que respondan eficientemente en sus áreas de trabajo.

CONSIDERANDO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante oficio Nº 57, del 12 de junio del 2013, solicite la superintendencia de economía popular y solidaria y dl sector financiero popular

y solidario, autorización a fin de que su representada continúe ofreciendo a sus socios los servicios sociales complementarios tales como: asistencia médica, odontológica y fondos mortuorios, al amparo del Art. 81 de la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario; sobre lo cual con oficio Nº seps-dnrfps-2013, de fecha 12 de julio del 2013, contestan que: en cumplimiento y restricto del art 99del reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidaria que dice: "las Cooperativa de Ahorro y Crédito podrá realizar inversiones en las entidades de integración Cooperativa hasta en 10% de su patrimonio técnico y en servicio no financiero legalmente autorizados hasta el 10% de su patrimonio técnico". literal d) del art3 del estatuto aprobado con observaciones mediante resolución Nº seps-2013-000275 de 16 de abril del 2013, determina: " brindar asistencia social a sus asociados y familiares en lo referente a cobertura médica, odontológica, funeral (capillas y cofres) con profesionales capacitados con la infraestructura tecnológica adecuada y moderna en las instalaciones propias de la cooperativa o a través de convenios con instituciones que permitan brindar este servicio".; y, de los principios consagrados en la ley, esta superintendencia autoriza la Cooperativa d Ahorro y Crédito "Juan Pio de Mora" Ltda. Brindar los servicios sociales de asistencia médica, odontológica y fondo mortuorio a los socios y con cobertura familiar.

REGLAMENTO

GENERALIDADES

Art Nº1 serán beneficiarios de los servicios sociales que brindara la cooperativa de ahorro y crédito, los socios activos, que tengan las bases establecidas que son: $ 100,00 en certificados de aportación y $30,00 en ahorros a la vista.

Art. Nº 2 servicio médico; para acceder a este servicio el socio está obligado a mantener en su cuenta los encajes mínimos establecidos.

De ninguna manera podrá igualar o satisfacer sus obligaciones Post Morten. Y tratándose de la cobertura de un seguro, el socio aportará semestralmente la cantidad $ 12,00 (doce dólares) los mismos que se desglosan de la siguiente manera: 6,00 de servicios médico y odontológico, y los otros $ 6,00 para cubrir el fondo mortuorio, descuentos que se realizaran el 30 de junio y 31 de diciembre del año que correspondan.

Art. Nº 3. Una vez que el socio a cumplido con el requisito, accederá a 2 (dos) consultas médicas generales, ginecológicas y 7 o pediátricas por mes. Modalidad tickets.

Art. 4. Se atenderá al socio con este servicio en el sistema de verticalidad que funciona de la siguiente manera únicamente: conyugue e hijos, sean estos afiliados o no afiliados, en el número de consultas anteriormente determinadas.

SERVICIO ODONTOLÒGICO

Art. Nº 1. Ascenderán al servicio odontológico en el mismo sentido de verticalidad determinado en el Art. Anterior y la atención se prestara exclusivamente en: extracciones, calzas elementales o básicas, periodoncia (enfermedades de las encías), sellantes (prevención para que no caigan caries), profilaxis, fluorización y diagnóstico.

Art. Nº2. Para ocupar este servicio el socio está obligado a mantener en su cuenta los encajes mínimos establecidos, de ninguna manera podrá igualar o satisfacer sus obligaciones con posterioridad, a la atención brindada.

Art. Nº 3. El servicio dental se atenderá en la matriz y agencias que tengan dispensarios propios, serán acreedores a estos servicios las veces que sean necesarios y cuando el socio lo requiera, pero dando prioridad a aquellos socios que no han utilizado el servicio.

Art. Nº 4. En las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, que no tengan consultorios odontológicos propios y tengan convenios con unidades odontológicas particulares, se atenderá dos consultas por socio cuando se trabaja con la modalidad de tickets.

- El tipo de control de atención odontológica en la oficina matriz, será mediante sistema de Excel, al que deberá consultar el facultativo, previa la atención al socio para verificar que este al día de sus obligaciones.

SERVICIOS EXEQUIALES FUNERARIOS

Art. 1. Los servicios exequiales se atenderán con el sistema vertical anteriormente expuesto para los servicios médico y odontológico:

Tramites de Pago:

1.- Al fallecimiento de titular la cuenta, se le atenderá con el ataúd y la capilla ardiente, en caso de que así lo requiera.

2.- Se aceptara la documentación en la oficina de atención al cliente y mediante oficio se pone a consideración los documentos, para que se analice la posibilidad de pago.

3.- Este oficio va dirigido al Administrador de servicios sociales, quien revisa, analiza y verifica el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos.

4.- El administrador de servicios sociales, sumilla la aprobación o negativa a la Gerencia General, con orden de pago adjunto, para que este autorice o no el pago.

5.- Por muerte del titular (socio /a), se cancelará la cantidad de $ 400,00 en caso de no haber hecho del servicio funerario, previo el cumplimiento de los requisitos.

Este beneficio se efectivizará en la persona cuyo nombre conste la ficha de apertura de la cuenta debidamente justificada.

6.- Por fallecimiento de familiares de la línea vertical:

Padres, conyugues e hijos, así mismo se les entregará el ataúd y la capilla ardiente y de no haber utilizado este servicio, la institución pagará la cantidad de $ 200,00 previa la presentación de los documentos requeridos (copia de la cédula del fallecido, partida de defunción, copia de la cédula del beneficiario). Se pagará el valor del servicio no utilizado previa justificación y presentación de documentos requeridos. El pago se realizara a un solo hijo y de ninguna manera a otros hijos socios; pues este beneficio no pude multiplicarse por convenir a los interés de la institución.

7.- En caso de fallecimiento del padre o de la madre (socios titulares de la cuenta), y de tener algunos hijos este beneficio se efectivizara en la persona cuyo nombre conste en la ficha de apertura de cuenta debidamente justificada.

8.- Cuando se trata de efectivizar el fondo mortuorio en siniestro de dos o más miembros de una misma familia, en línea vertical, la institución reconocerá y cubrirá con el seguro a todos los siniestrados.

9.- Para efectivizar pagos en las agencias primero la documentación deberá pasar por todos los filtros establecidos por la entidad

10.-Cuando los servicios exequiales requieran personas particulares, que no sean socios en la institución, su costo será de $ 500,00 (estos costos varían de acuerdo a lo que impone la inflación al momento de dar el servicio). Cálculo que efectuará el administrador de servicios sociales. En caso de que las personas no sean socios de la cooperativa, solo

arrendará la sala de velaciones este tendrá un valor de $ 150,00, y para personas de escasos recursos, que se encuentren en estado de indigencia comprobada, el servicio exequial será gratuito.

11.-La Cooperativa facilitara el ataúd y una capilla rodante cuando los familiares requieran hacer el velatorio en sus respectivos domicilios. (Mismos que se entregaran en la institución donde funcionan los servicios funerales). En cao de perdida la destrucción de dichos elementos, la persona que retiro, deberá cubrir los costos de reparación o reposición. Previa la firma de una letra de cambio que abalizará la seguridad de los elementos.

12.-Para el pago del fondo mortuorio, se deberá enviar la copia de la ficha original de la apertura de la cuenta, o debidamente certificada; no se podrá cambiar con fechas posteriores a la muerte de su titular dichas fichas, con otros nombres de beneficiario. El reclamo de este fondo será hasta 60 días después del fallecimiento de los conyugues o sus hijos.

Este reglamento fue aprobado en fecha 4 de marzo del 2015, por los señores miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora "Ltda.".

3.3. NORMAS.

3.3.1. NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las normas de control interno pueden ser establecidas según el criterio de la máxima autoridad de la institución en coordinación con el gerente general y el jefe de Talento Humano.

3.3.1.01. Normas del Ambiente de Control.

Es un conjunto de reglas que sirven para regular el ambiente organizacional de una institución, que considera Valores éticos, principios, políticas.

Integridad y Valores Éticos

CÒDIGO DE CONDUCTA Y ÈTICA

El presente código de ética está diseñado para todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, tanto directivos como empleados de la misma. Con el objetivo de garantizar el buen comportamiento, conservando la integridad y prestigio de la institución.

Manifestación de Principios y Valores

A continuación se presenta una lista de contenido de principios y valores que servirán como guía en todos los procesos operativos y administrativos que se llevaran a cabo dentro de la entidad.

Respeto.- El comportamiento de todo el personal que trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora deben tener siempre presente el reconocimiento de los derechos de los demás y tratarles con alta estima, de tal manera que no influyamos en forma negativa, evitando malos comportamientos, actuaciones o manifestaciones que vayan en contra su dignidad.

Sujeción a la legalidad.- Todo el personal que personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora deberá mantenerse o acogerse a todo lo dispuesto por los órganos que regulan y controlan la institución.

En un ambiente en donde se desarrolla el respeto y se está dispuesto a obedecer existe un mayor marco de confianza y seguridad en lo que se está realizando, manteniendo la reputación y solidez de entidad.

Responsabilidad.- El compromiso que tenga todo el personal que trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora será de mucha importancia en cumplimiento de los objetivos institucionales, los mismos que deberán desarrollar sus funciones en base a la normativa aplicable, sin exceder los límites de sus atribuciones, teniendo una información clara y suficiente para tomar cualquier decisión que sea necesario adoptar, Poniéndose en todo momento como ejemplo hacia los demás.

Honestidad.- Las funciones del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora deberán realizarlo con rectitud, no solo mirando las prohibiciones o lo que se les está permitido hacer, si no que debe tener el deseo de hacer bien las cosas, dejando a un lado todo lo que puede definirse con oportunismo o engaños, los mismos que van en contra de la misión y visión de la institución.

Transparencia.- Las actuaciones de todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, deberían establecerse de acuerdo a un analices minucioso, adoptando las decisiones en motivaciones objetivas imparciales, y generando información clara, precisa y oportuna, para que ningún personal o ente se encuentre afectado, actuando con claridad y seguridad desde un principio.

Manejo adecuado de información y confidencialidad.- Es de gran valor para todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, tanto directivos como empleados y todos los que conforman la institución mantener la integridad de la información, no está permitido distorsionarla, es decir, se la utilizará la información solo para los fines para lo cual fue generada, y se pondrá en consideración de las autoridades solo si se requiere el desarrollo de sus funciones para la ejecución de las mismas.

Lealtad.-Todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora deberá actuar de manera recta y veraz con la COAC en la cual ellos desempeñan sus funciones, inversiones, utilizan sus servicios, no cayendo en el error de ir en contra de buen nombre y prestigio de la institución a la cual le deben toda su confianza.

Normas de Conducta

El desarrollo de los principios y valores acogidos en el código de ética por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, a continuación se desarrollan normas de conducta, las mismas que deberán ser acogidas por los directivos, administrativos, miembros del control interno y colaboradores en general.

Según las distintas normativas que regulan a las instituciones financieras, se pone a consideración de las autoridades, directivos, representantes legales de la entidad estas normas de conducta, Para que se sujeten en el acatamiento de estas disposiciones legales y se abstengan de realizar ciertas conductas.

- **Ce**ntralizar el riesgo de activos posando por encima de los límites legales.
- Ejecutar, en cualquier tiempo, en contra del periodo que establece la ley, operaciones con accionistas o con las personas con quienes están asociadas, pasando por alto lo establecido en la Ley.

- La inversión de porcentajes no autorizados por la Ley, en otras sociedades o asociaciones.
- Promover cualquier trámite o práctica que induzca a evadir la ley.
- No proporcionar información razonable y adecuada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a los usuarios o clientes de la misma, para que puedan tomar las decisiones más acertadas y de esta manera puedan conocer sus derechos y obligaciones en las relaciones que se encuentran vinculadas con ellos.
- Ejercer actividades o desempeñar cargos sin que se encuentren debidamente posesionados ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- No realizar una contabilidad según especifique las normas aplicables o realizarla de tal manera que impida conocer su información patrimonial, es decir, llevar doble contabilidad emitiendo información falsa e inexacta.
- Interceptar las realizaciones de inspección de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la vigilancia o control que se esté llevando a cabo o no colaborara con esta.
- Divulgar la información reservada o hacer uso de ella de manera incorrecta.
- En general incumplir con lo que las Leyes dispongan, o incurrir en faltas o prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relacionadas con el desarrollo de sus actividades.

Los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, deberán sujetarse, además de lo dispuesto por la ley, a las siguientes normas de conducta.

- Abstenerse de actuar frente a situaciones de conflicto de interés, por lo contrario deberá seguir con los procedimientos que se han adoptado en beneficio de la institución.
- Contar con todas las autorizaciones correspondientes de acuerdo al nivel jerárquico, para poder difundir la información que demuestre el estado situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.
- Dotar de toda la información necesaria y comprensible, de manera oportuna a los usuarios y clientes, de esta manera establecer sus derechos y obligaciones, el costo de sus servicios requeridos y poder atender sus quejas y reclamos.

- Toda gestión de información realizada por los directivos, funcionarios, socios y usuarios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, la misma que tiene que ser confidencial, de acuerdo a lo que establece y disposición de la ley y disposiciones de la entidad, para dar seguridad en el manejo de la misma.
- Abstenerse de hacer uso indebido de la información privilegiada.
- Evitar la realización de actividades en favor de familiares o beneficio a terceros, en horas laborables en la institución o gestiones que sean ajenas de la institución.
- Colaborar con las aéreas y entes de control interno como externo.
- Preservar la integridad y el prestigio de entidad, realizando una comunicación adecuada y oportuna para la toma de decisiones.
- Realizar la utilización adecuada de los recursos económicos y materiales de la entidad, abstenerse de hacer uso de ellos para fines que no sea el cumplimento de sus funciones dentro de la misma.
- Evitar cualquier clase de manipulación del marcado ya que esto influye de manera engañosa en los servicios que presta la entidad, lo cual puede considerarse en un referente para desprestigiar a la institución.
- Desarrollar actividades políticas fuera de los horarios e instalaciones profesionales, en donde puede surgir equivocaciones que pongan en riesgo el prestigio de la institución.
- Cumplir con la observancia de la normativa legal, políticas y procedimientos que tiendan a prevenir los riesgos de financiación y realice ocultamiento de información.
- Abstenerse de realizar cualquier tipo de negocios con persona o sociedades que no se acaten al cumplimiento de las leyes establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. y principios y valores éticos practicados por la institución.
- Prohibir el consumo de alcohol en horarios de trabajo o instalaciones inadecuadas, respetando a las demás personas y conservando un ambiente fuera de humo y de cualesquier clase der contaminación.
- Abstener de cualquier tipo de acoso o situaciones que vayan en contra de la dignidad de los demás.
- Anteponer al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales el cumplimiento der la normativa legal, valores y principios éticos,

- Para salvaguardar el financiamiento de la misma y evitar caer en lavado de dinero o fraudes.

Régimen de Conflictos de Interés

Los directivos, administrativos, funcionarios y todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, deberá actuar de manera profesional, en forma imparcial, abstenerse de caer en el desarrollo de actividades ilícitas, por interés personales que estas pueden favorecer a ellos mismo o a familiares con quienes mantengan íntima relación, la tomar una decisión se deberá hacer de forma que no afecte a ningún socio o empleado de la misma, es decir se actuará de la manera más correcta e imparcial conservando la buena reputación institucional.

Para una mejor comprensión de lo antes mencionado, a continuación se detallan algunas disposiciones que lo ayudarán a mantener la independencia e imparcialidad.

Definición de conflictos e intereses.

Estas disposiciones se lo realizan en forma general "conflicto de interés", es decir; una forma de decidir legalmente o en beneficio propio o de terceros.

Se consideran conflictos de interés situaciones en donde tiene que decidir por ser leal a su cargo, en las situaciones que generen provecho para sí mismo o para terceros o a la vez omitiendo sus deberes legales o principios y valores éticos a los el funcionario se encuentra sujeto.

Toda disposición que adopten los directivos, funcionarios y demás personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, deberá ser libre de conflictos de intereses.

Eventos que generan conflictos de interés.

Las situaciones en las cuales se generen conflicto de interés pueden tener varias razones una de las formas más usuales se presenta a continuación.

- Autorización de giros propios de salidas del negocio o prestación de servicios relacionado con la familia, afinidad o amistades por cualquier vínculo que los una.
- El desarrollo de actividades, transacciones u operaciones de cualquier orden, respecto que él funcionario o colaborador que este prestando el servicio tenga vínculos económicos relevantes.

- Participación directamente o por otra persona a través de la vinculación a personas jurídicas, en la prestación de servicios que se constituyan en competencia a las actividades realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

Prevención y administración de los conflictos de interés.

Se considera que los directivos, administradores, y funcionarios en general de la por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora mantienen conflictos de interés en el momento que:

1. En el desarrollo de sus funciones debe decidir la aprobación de un crédito a persona que mantengan relaciones directas como, matrimonio, unión libre o cualquier parentesco hasta el tercer grado consanguinidad y segundo de afinidad.
2. En el desarrollo de sus funciones debe decidir en le adquisición de bienes o servicios para las personas con quienes mantenga relaciones directas como, matrimonio, unión libre o cualquier parentesco hasta el tercer grado consanguinidad y segundo de afinidad.

En general cuando en el desarrollo de sus funciones, tenga la elección de decidir entre los intereses de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora y su propio interés o de un tercero, de tal manera que pueda obtener beneficios para sí mismo o para terceros, por las decisiones que tome en forma individual o decisiones como integrante de cierto grupo a razón del rol que desempeñe

Prohibiciones.

Los miembros de la junta directiva, los administradores, accionistas y funcionarios en general de la por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora no deberán participar por sí mismo o por medio de otras personas para beneficiarse, en actividades que generen competencia para las actividades desarrolladas en la institución, generando situaciones de conflicto de interés.

Por ello se debe evitar caer en conflictos como los siguientes.

- El realizar el desarrollo de operaciones basadas en la amistad o cualquier relación familiar
- Desarrollar cualquier actividad que tenga o crea tener favores que beneficien personalmente.

- Hacer uso del nombre de la Cooperativa para obtener cualquier beneficio personal.
- Quebrantar la confiabilidad que por derecho se debe a cada uno de los socios y clientes para obtener beneficio personal.
- Violar la confidencialidad con los proveedores en relación a un precio o condiciones de dichas relaciones.

Seguimiento del Código de Ética

La obediencia a este código de conducta y ética debe partir del conocimiento, el mismo que servirá para contribuir de manera positiva a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, forjando el crecimiento e impulsando a ser una de las mejores dentro de la Provincia bolívar, es decir se constituirá en una herramienta, para cultivar el auto control y la excelencia.

El contenido de este código debe difundirse para todos los miembros de la junta directiva, los administradores y funcionarios en general de la por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, es necesario que cada uno de los que conforma esta Cooperativa lo acojan, lo cumplan, respeten y compartan para la inducción del nuevo personal formará parte de la entidad, se familiaricen con su contenido, normas y principios que pasen a formar parte de la cultura común de cada profesional.

Todas las disposiciones internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, sus políticas, estrategias y procedimientos que se acojan deberán ser basadas en este código de ética.

La responsabilidad de que este código se ajuste a todas las actuaciones es de los directivos de y administradores de la entidad. Cualquier desobediencia o incumplimiento a estas normas y principios dará lugar a tomar medidas administrativas.

La persona que conozca cualquier alteración que se esté dando e este presente código deberá actuar con responsabilidad profesional y comunicar a su inmediato superior para tomar la medida que sea necesaria para dar solución al mismo, mientras se genera esta solución la información generada debe ser salvaguardada. Correctamente.

Responsabilidad, Incumplimiento de Acuerdo a la Gravedad.

La contravención a las instrucciones del presente código de ética, constituye una falta a los deberes que le fueron asignados a los funcionarios y trabajadores de la Cooperativa, en la realización de las actividades y como control interno de la misma.

Como tal, frente al incumplimiento real o aparente del contenido del mismo, dará lugar a realizar los seguimientos necesarios con la debida investigación y verificación del caso, garantizando siempre la defensa del mismo.

Una vez realizadas las investigaciones, y dando como afirmativas la infracción del empleado al contenido de este código, de acuerdo a la gravedad de la infracción, se impondrá una sanción, como una consecuencia del proceso disciplinario, o el mismo que podrá terminar con el contrato personal con un principio justo a su contrato de trabajo.

La superintendencia que regula las actividades de las instituciones financieras, en una parte predice de normas de conducta a quienes desarrollan actividades de directivos, administradores, y el persona que colabora en la Cooperativa y, por otra un régimen sancionatorio para el personal, en casos que se observe la infracción de la misma**.**

En casos que se observe la infracción de estas normas por parte de los directivos y administradores, podrá proceder la Compañía de Superintendencia de instituciones Financieras, luego de realizar las investigaciones correspondientes, se llevará a cabo la imposición de sanciones, multas, inhabilitación o suspensión para el libre ejercicio de sus funciones en otras entidades financieras.

PRINCIPIOS BÀSICOS DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO.

El presente documento está establecido en base a una serie de principios los cuales garantizaran un desarrollo eficiente, eficaz y transparente de las actividades de control interno, los cuales se establecen a continuación:

Responsabilidades delimitadas: En la realización de cada actividad debe existir un responsable que cumpla a cabalidad con lo que le es asignado, sin tomarse atribuciones que no le corresponden o sin la debida autorización.

Separación de funciones de carácter incompatible: Todas las funciones de transacciones y custodias de recursos deben estar debidamente separados dentro del plan de la organización de la entidad.

Ningún colaborador debe ser responsable por una transacción completa: En lo posibles se debe tratar de evitar tener responsabilidades de realizar transacciones completas, ya que toda persona puede cometer errores y la probabilidad de quedar al descubierto aumenta, por lo contrario cuando se realiza entre varias personas dichas transacciones esta probabilidad disminuye y se da más seguridad a las mismas.

Selección de colaboradores honestos, hábiles y capaces: Se debe realizar la respectiva selección y capacitación a todos los empleados que se encuentren laborando dentro de la institución, ya que les ayudará a ser más eficientes en el desempeño de sus funciones.

Aplicación de pruebas continúas de exactitud: Esta prueba deberá aplicarse con el objeto de garantizar la corrección de las operaciones desarrolladas, así como el nuevo registró, uno de ellos deberá ser el total cobrado con el total depositado.

Rotación de trabajadores: Es muy importante establecer esta política de rotación del personal que realizan el manejo de los recursos financieros y materiales ya que esta política permitirá descubrir errores y fraudes que se puedan estar dando en la entidad.

Seguros para protección de los recursos o bienes de la empresa: Todos los recursos y bienes de la empresa deben estar debidamente protegidos y también el personal encargado de realizar el manejo de estos recursos materiales como financieros.

Instrucciones escritas: Todas las instrucciones que se realicen deberán ser por escrito, puesto que las órdenes expresadas solo con palabras pueden olvidarse o mal interpretarse.

Utilización de cuentas de control: Este principio deberá utilizarse en todos los casos que requieran su aplicación ya que sirve como prueba de exactitud entre los saldos de las cuentas de control y al mismo tiempo nos ayuda a evaluarlos, es decir, es una muestra de que se está haciendo bien las cosas.

Uso de equipos de seguridad y control: Se recomienda la utilización de los equipos de seguridad y control en el desarrollo de todas las actividades, para tener mayor seguridad en la elaboración de las mismas.

Contabilidad por partida doble: Es recomendable utilizar el sistema de contabilidad por partida doble, sin embargo no se establece que pueda sustituir al control interno, sino que más bien se constituye en una herramienta de ayuda para el mismo.

Control y uso de formularios pre-numerados: Es muy importante realizar el uso de estos formularios, para el desarrollo de toda documentación importante, manteniendo sus controles respectivos y copias claras en orden numérico.

Evitar en lo posible el uso de dinero en efectivo: Se debe evitar hacer uso del dinero en efectivo en lo que se refiere en grandes cantidades, debemos tener en efectivo solo lo necesario para para compras medianas, lo que es fondo de caja chica.

Uso de un mínimo de cuentas bancarias necesarias: Es necesario reducir al mínimo el mantenimiento de diferentes cuentas bancarias, manteniéndose con una cuenta corriente para operaciones generales y no mantener varias cuentas que estén dedicadas a fines específicos.

Depósitos inmediatos e intactos: Todo dinero ya se en efectivo o sea mediante documentos mercantiles deberá ser depositado intacto tal cual lo recibió en una cuenta bancaria a más tardar dentro de las 24 horas de haber recibido el dinero y de esta manera poder reducir cualquier riesgo o fraudes.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO

Departamento de Talento Humano.

El departamento de talento humano es el encargado de la correcta administración de los recursos humanos, de la entidad el cual debe garantizar que los procedimientos de selección, contratación, evaluación y reingeniería de personal sean desarrollados desacuerdo a la ley y a las normas o políticas implantadas por la Institución.

Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos.

La administración y control del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, será determinada por el departamento de Talento Humano, el cual debe realizar

sus actividades en bases legales, políticas y normas debidamente establecidas y en igualdad con los principios de equidad, justicia y comportamiento.

Los procedimientos de contratación, inducción y capacitación; así como los de promoción y disciplina, deben ser realizados bajo las políticas establecidas por el nivel directivo en concordancia con lo estipulado en la ley.

Políticas de Recursos Humanos.

- Los procedimientos de contratación se desarrollaran en bases legales internos y externos vigentes.
- La contratación de persona se realizara solo cuando existan puestos de trabajos vacantes o libres.
- Para la contratación de personal se considerara el reclutamiento interno y externo.
- En el proceso de reclutamiento interno se tomará en cuenta promociones o cambios de puestos de trabajo más complejo a los mismos empleados de la institución.
- Las promociones internas se realizará en base a las necesidades de la institución, y en relación al tipo de especialización que posee el empleado.
- Se desarrollará e implementará un plan de recompensas e incentivos, para mejorar el desempeño de los empleados en relación a las actividades o funciones encomendadas.

Estrategias.

Para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, se pretende implantar estrategias que ayuden a obtener los resultados deseados.

Evaluación al Personal

Se realizará una evaluación al personal para medir el grado de eficiencia de los procesos y actividades relativos a su cargo o función.

Rotación de Personal.

Es un método para disminuir los niveles de riesgo de robos o inconsistencias en todas las áreas de la institución, así como para una correcta planificación de recursos humanos y cubrir necesidades de personal en caso de ausencia de otro.

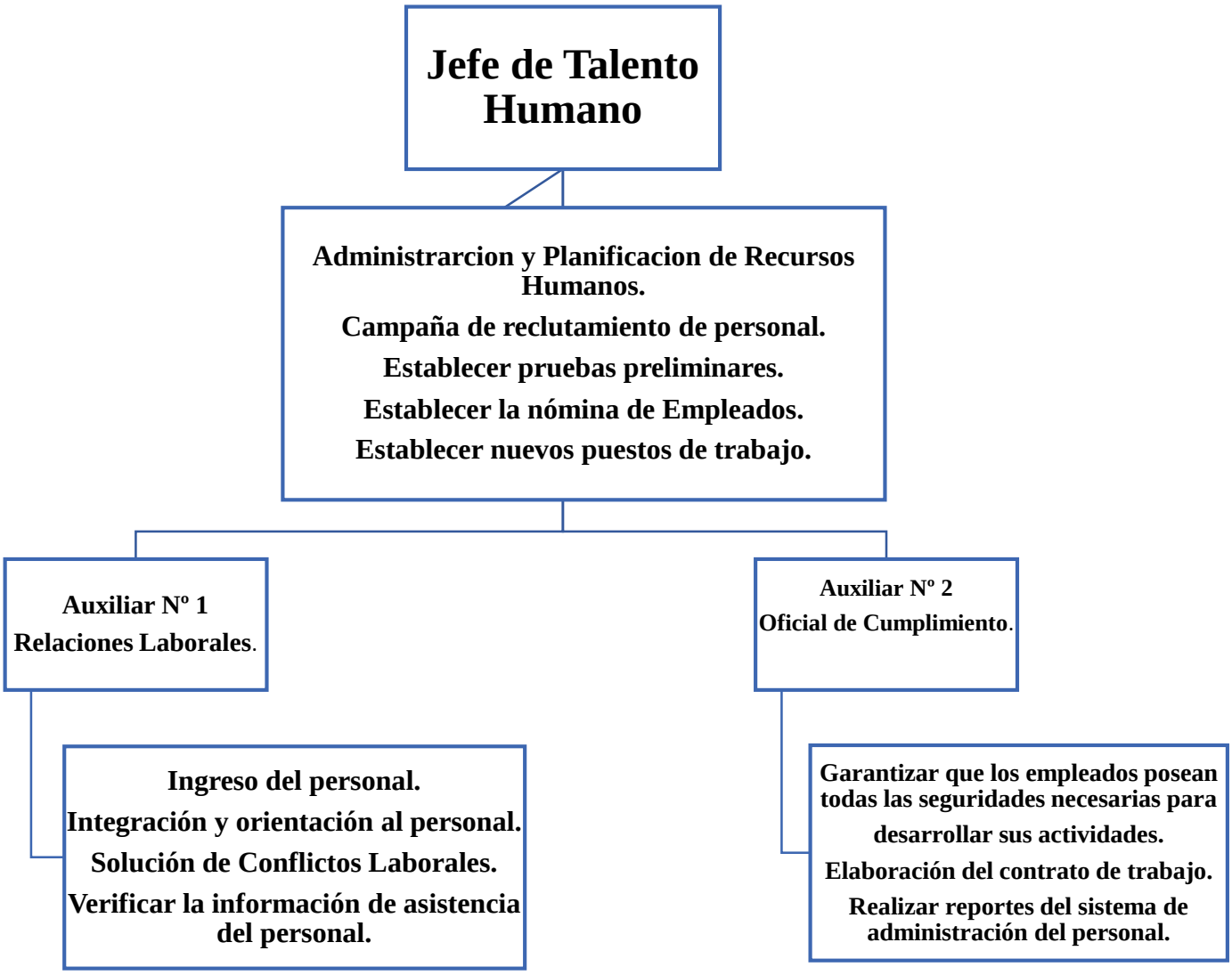
Plan de Incentivos.

Establecer un plan de Incentivos para motivar el desempeño laboral de los empleados en relación al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Implementar Indicadores de Gestión

Consiste en establecer variables y compararlas entre sí para poder determinar un grado de cumplimiento de aspectos relacionados a procesos y objetivos, así como de la gestión que está inmersa en ellos; y además facilita el análisis e interpretación de resultados.

Estructura Funcional del Departamento de Talento Humano.



3.3.1.02. Normas de Control Interno de la Gestión de Riesgos.

El Control Interno es un sistema de medidas preventivas y correctivas, que son tomadas dentro de la institución para regular las actividades que realiza, con la finalidad de poder limitar los riesgos que existen en ellas.

Esto permite el análisis de los riesgos, el nivel de eficiencia y eficacia de los controles establecidos, y la vulnerabilidad del sistema de control interno.

Para lo cual se debe tener un amplio conocimiento de todo el sistema de control interno y sus componentes, y así poder establecer los posibles riesgos internos y externos.

Luego que se determinen los posibles riesgos, se procede a realizar un análisis en base a:

- Una estimación de los riesgos.
- Una evaluación de la probabilidad de que sucedan, y su frecuencia.
- Una metodología para tratar los riesgos.

Normas para la Evaluación de los Riesgos

Identificación del Riesgo

Se debe realizar un análisis de los riesgos que puede enfrentar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, en el logro de sus metas y objetivos institucionales; teniendo en consideración factores internos y externos, que afecten a la entidad.

La identificación del riesgo es un proceso integrado por las estrategias y la planificación, para el cual no se deben tener en cuenta análisis o procesos anteriores; ya que esto puede dificultar la identificación de factores de riesgo.

El proceso de identificación comprende el desarrollo de un análisis de riesgo, que incluye la identificación de los objetivos generales y específicos de la entidad, y las amenazas y riesgos que se pueden presentar.

Estimación del riesgo

Luego de la identificación los riesgos, se realizara un análisis y estimación de riesgos.

En este proceso se debe estimar la posibilidad de ocurrencia de los riesgos y su frecuencia; así como los efectos que pueden ocasionar.

Valoración del Riesgo.

Para una fácil comprensión de la valoración del riesgo se recomienda la utilización del siguiente gráfico.

		Valoración del Riesgo		
Impacto	**Alto**	**5**	**5**	**5**
	Medio	**3**	**3**	**3**
	Bajo	**1**	**1**	**1**
		Bajo	**Medio**	**Alto**
		Frecuencia		

Determinación de los objetivos de control.

Luego de la identificación, análisis y estimación de riesgos, el nivel directivo de la Cooperativa, deberá determinar objetivos específicos de control en relación al análisis de riesgos; deberá elaborar procedimientos de control, y adoptar medidas para contrarrestar cualquier riesgo, de la manera más eficaz y económica posible.

Detección del cambio

La Cooperativa de ahorro y crédito juan pio de mora, debe disponer de procedimientos para detectar, adoptar, informar y registrar oportunamente los cambios realizados en el Ambiente de Control.

Para lo cual se requiere de un sistema de información eficiente y eficaz, que procese y emita información relativa a hecho, fenómenos, actividades y condiciones que den origen a cambios, que se pretende realizar para prevenir o corregir la posible ocurrencia de riesgos.

Evaluación de Riesgos.

Para la comprobación de procedimientos adecuados para la prevención y corrección de posibles riesgos, también es necesario realizar una evaluación de la posibilidad o frecuencia de ocurrencia de riesgos, que afecte el cumplimiento de las metas y objetivos. Durante de la evaluación de riesgos se puede utilizar el siguen gráfico; el cual puede ser modificado de acuerdo al criterio del profesional que lo utilice:

Nivel de Efectividad de controles	
Nivel de Control	**Efectividad del Control**
Bajo	**1**
Medio	**3**
Alto	**5**

Luego de establecer los niveles de efectividad de los controles se procede a realizar la evaluación de los riesgos para ello se utilizara el siguiente modelo:

Evaluación del Riesgo					
Actividad	**Nivel de Riesgo**	**Calidad de la Gestión**			**Riesgo Residual**
		Control	**Efectividad**	**Promedio**	
Riesgo Nº 1	**5**	**Control Nº 1**	**3**	**3.67**	**1.36**
		Control Nº 2	**3**		
		Control Nº 3	**5**		
Riesgo Nº 2	**3**	**Control Nº 1**	**5**	**4.33**	**0.69**
		Control Nº 2	**3**		
		Control Nº 3	**5**		
Riesgo Nº 3	**1**	**Control Nº 1**	**1**	**0.14**	**7.14**
		Control Nº 2	**1**		
		Control Nº 3	**5**		
Riesgo Nº 4	**5**	**Control Nº 1**	**1**	**0.45**	**11.11**
		Control Nº 2	**5**		

		Control Nº 3	**5**		
Riesgo Neto Total					**20.3**

El cuadro anterior representa los riesgos inherentes relacionados a una actividad, al nivel de riesgo que una actividad, a las medidas de controles representados por su efectividad en valores numéricos y su relativo promedio y finalmente el riesgo residual o neto total al que está sujeto cada actividad

3.3.1.03. Normas de Actividades de Control.

Actividades de Control.

Todas las actividades de control son desarrolladas en base a: La Normativa Institucional, Reglamento Interno, Manuales de Procedimientos, y en las políticas institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora; de esta forma se puede identificar y sistematizar las actividades y áreas de control, supervisión y evaluación; con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las actividades y procesos de control interno en las operaciones desarrolladas con un mínimo nivel de riesgo.

Las actividades de control son realizadas en toda la institución y está dirigida para todos los niveles jerárquicos y las funciones que se desarrollan en ellos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, realizara los procesos de control interno, según lo establecido por los miembros del concejo de administración y el concejo de vigilancia, en coordinación con el área gerencial.
Toda actividad de control debe ser diseñada con el propósito de garantizar el desarrollar de las operaciones administrativas y financieras, de forma rápida y eficiente.

3.3.1.04. Normas de Control de la Información y Comunicación.

Información.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, utilizará el sistema informático ECOMS para un adecuado flujo de información y automatización de operaciones, que fortalezca la identificación, recopilación y divulgación de información a todas las áreas de la institución, y así poder cumplir con las normas de control interno establecidas.

Comunicación.

Dentro de la estructura organizacional, se contempla un ámbito de comunicación abierto, eficiente y eficaz entre los diversos niveles jerárquicos, que permita la fluidez de la información sobre actividades, condiciones y acontecimientos internos y externos necesarios para la presentación de información y la toma de decisiones de la gestión administrativa y financiera.

3.3.1.05. Normas de Control para el Monitoreo y la evaluación.

Monitoreo y Evaluación.

Todo sistema de control interno debe estar sujeto a actividades y procesos de Monitoreo y Evaluación, para poder determinar el nivel de eficiencia y eficacia de los controles implementados en la institución.

Monitoreo o Supervisión.

Todo proceso o actividad de supervisión o monitoreo son desarrollados desde el nivel directivo, al nivel administrativo y nivel operativo, en forma descendente en relación a las políticas y procedimientos establecidos en la normativa institucional y manuales de funciones.

Las actividades generales de monitoreo en relación al personal que labora en la institución serán desarrollados por medio del departamento de talento humano; mientras que las actividades de monitoreo relacionadas a las operaciones financieras realizadas, serán desarrolladas por el área de gerencia quien realizará la respectiva supervisión:

- El correcto funcionamiento de los principales controles administrativos y operativos vigentes en la Cooperativa, los cuales regularan la gestión de las actividades desarrolladas.
- La correcta gestión de la información administrativa y financiera.
- El cumplimiento de las políticas establecidas para el desarrollo de las actividades.

- El nivel de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- El diseño e implementación de nuevos controles o actualizaciones de los ya existentes en la institución.
- Y podrán realizar una Evaluación del sistema de control interno de la institución para poder determinar la eficiencia y eficacia del mismo

Control de Evaluación.

La máxima autoridad y los empleados que contribuyen a la coordinación de las labores de la institución, establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la Institución, sobre los planes y disposiciones de la normativa y reglamento interno, para prevenir y corregir falencias administrativas y de conocimientos que puedan considerarse como un riesgo para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Las evaluaciones que se desarrollen serán aplicadas por lo menos una vez al año, y tienen por objetivo medir el grado de eficiencia del personal y de los controles establecidos para el cumplimiento de objetivos; así como poder establecer un análisis FODA de la Gestión Administrativa y Financiera de toda la institución.

Las evaluaciones serán llevadas a cabo por el departamento de talento humano de la Cooperativa luego de ser autoevaluados por la máxima autoridad de la institución.

CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.

4.1. OBJETIVO.

Facilitar el desarrollo de actividades y procesos inmersos en las principales funciones del departamento de Talento Humano de la Cooperativa.

4.2. ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.

La conducción y administración del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, será determinada por el departamento de Talento Humano, el cual debe realizará sus actividades en bases legales, políticas y normas debidamente establecidas y en igualdad con los principios de equidad, justicia y comportamiento.

Se destaca la importancia de determinar y detallar los procesos de la Administración de Recursos Humanos, los cuales se presentan a continuación:

Procedimientos de la Administración de Talento Humanos.

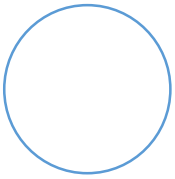
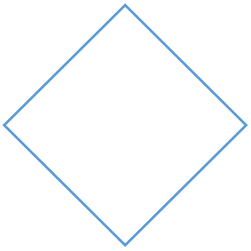
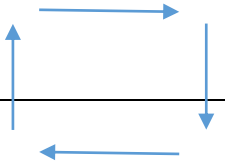
- Planificación de Talento Humanos.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Inducción y Capacitación del Personal.
- Evaluación del Desempeño.
- Salud Laboral, Higiene y Seguridad
- Terminación de las Relaciones Laborales.

4.2.1. Planificación de Talento Humanos.

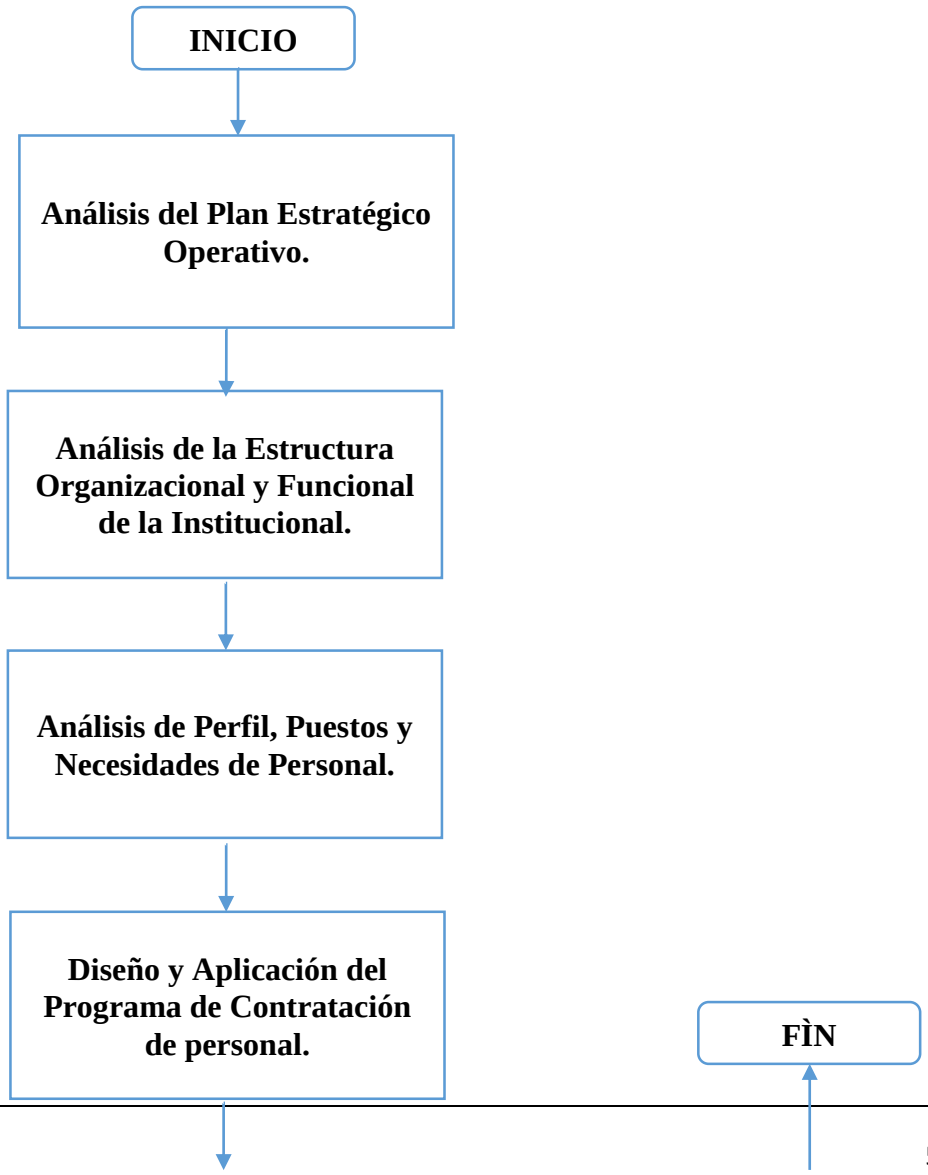
La planificación de Talento Humano es el conjunto de actividades y procesos que se utilizan para determinar las necesidades que pueden ocurrir o darse en un momento determinado y poder establecer un plan de acción para cubrir dichas necesidades.

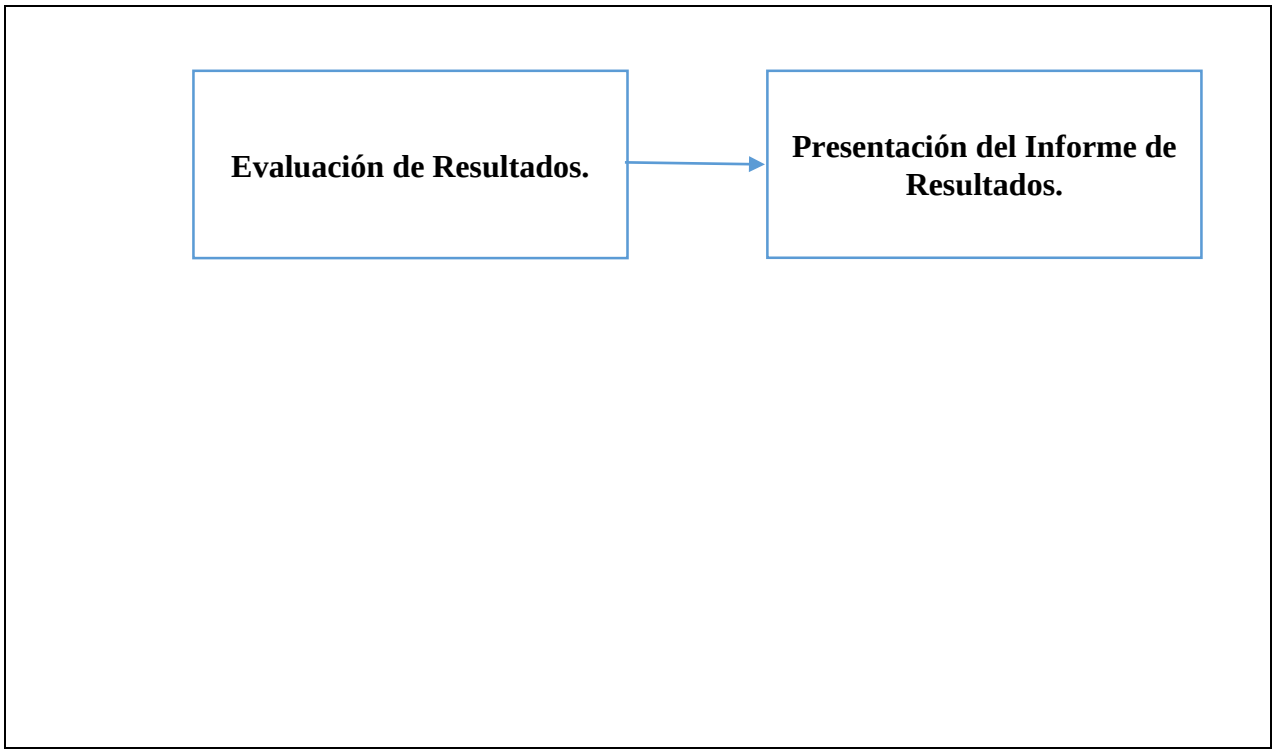
La planificación de recursos humanos es considerada una estrategia ya que por sus características de anticipación a eventos presentes y futuros puede formar parte del plan estratégico general de la institución, y por ello es posible una proyección de las necesidades laborales; continuación se presenta el flujograma de la Planificación de Talento Humano:

Para facilitar la comprensión e interpretación del flujograma se establece la siguiente simbología y su significado.

	**INICIO / FÌN**
	**PROCESO / ACTIVIDAD**
	**CONECTOR**
	**DECISIÓN / ALTERNATIVA**
	**DIRECCIÓN DEL FLUJO**

FLUJOGRAMA DE LA PLANIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO.





Aspectos Generales de la Planificación de Talento Humano.

Para realizar una correcta planificación de talento humano se debe establecer, las necesidades de personal y las posibilidades que posee la entidad para cubrir esa necesidad, para ellos se requieren un análisis del personal con que cuenta y un análisis de los puestos que existen.

Análisis del Plan Estratégico Funcional.

La planificación de talento humano contempla como actividad inicial un análisis al plan estratégico operativo de la Institución, con lo cual se puede establecer las líneas de acción que se van a desarrollan durante un periodo determinado, con lo cual se puede realizar un plan de contratación de personal para dicho periodo.

Análisis de la Estructura Organizacional y Funcional de la Institucional

Para poder determinar una correcta planificación de Talento Humano, se debe realizar un análisis de la estructura organizacional y de las funciones que se desarrollan en la Cooperativa, con el propósito de determinar las dimensiones que posee y las posibles ampliaciones de áreas o departamentos.

Análisis de Perfil, Puestos y Necesidades de Personal.

Análisis de Perfil.

El análisis de perfil se desarrolla considerando aspectos Profesionales de una persona o empleado, los cuales son necesarios para determinar las actitudes y aptitudes necesarias para ocupar un cargo determinado.

Este análisis debe ser realizado para determinar, que un empleado tenga un nivel profesional suficiente para ocupar un puesto específico, y así garantizar el correcto desarrollo de las actividades y procesos relacionados al cargo.

Análisis de Puestos.

El análisis de un puesto de trabajo se realiza de manera particular o específica, ya que depende de las funciones que se desarrollen en ellas; para lo cual se debe tener cuenta un perfil acorde a dichas funciones.

El análisis también permitirá determinar si es necesario la creación de un nuevo puesto de trabajo para agilizar las actividades o procesos de un departamento, para esta actividad se puede establecer una metodología específica como: La Observación de campo.

La Observación de Campo.

Este proceso consiste en analizar un puesto de trabajo observando directamente las actividades que realizan los empleados en sus áreas de trabajo.

Esta técnica permite determinar si existe o no la necesidad de crear un puesto de trabajo en un área determinada, y el requerimiento de personal con las condiciones necesarias para trabajar en dicho puesto.

Análisis de Necesidad de Personal.

El Análisis de Necesidad de Personal, se realiza según los aspectos de disposición y necesidad, es decir con que personal está trabajando la institución y que personal hace falta o puede hacer falta.

El análisis se desarrolla de manera general, determinado el número de personas que laboran en la institución de acuerdo a las funciones que se realizan en cada departamento o área de la institución.

Este análisis determina que personal está en condiciones de ocupar un cargo diferente al establecido en su respectivo contrato laboral, y así ayudar a cubrir una futura necesidad de personal.

Además se debe obtener información externa sobre el mercado laboral existente, y con ello se puede establecer líneas de acciones a largo plazo (Plan), para cubrir una necesidad sea esta temporal o permanente.

Diseño y Aplicación del Programa de Contratación de Personal.

Consiste en desarrollan un plan de acción para contratar personal, en un futuro inmediato o a largo plazo, dependiendo de las necesidades que se presenten en la institución, para ello se debe tener en cuenta al personal que está trabajando como primera opción de contratación, y luego un plano externo para buscar nuevo personal en el mercado local, este plan se debe realizar una vez al año para poder disminuir riesgos.

Y posteriormente se procede a implantar el programa en los diferentes departamentos, y se debe contemplar en el plan estratégico operativo de la cooperativa, finalmente se debe socializar con los interesados.

Evaluación de Resultados

Es el proceso que consiste en realizar una evaluación del programa de contratación de personal que se implantó para poder medir el nivel de aplicación y cumplimiento, para poder si el plan ha sido eficiente o no.

Presentación del Informe de Resultados.

Al término de la evaluación de la planificación, se procede a realizar el informe respectivo al jefe inmediato superior para que tome las medidas que considere pertinentes.

4.2.2. Reclutamiento y Selección de Personal.

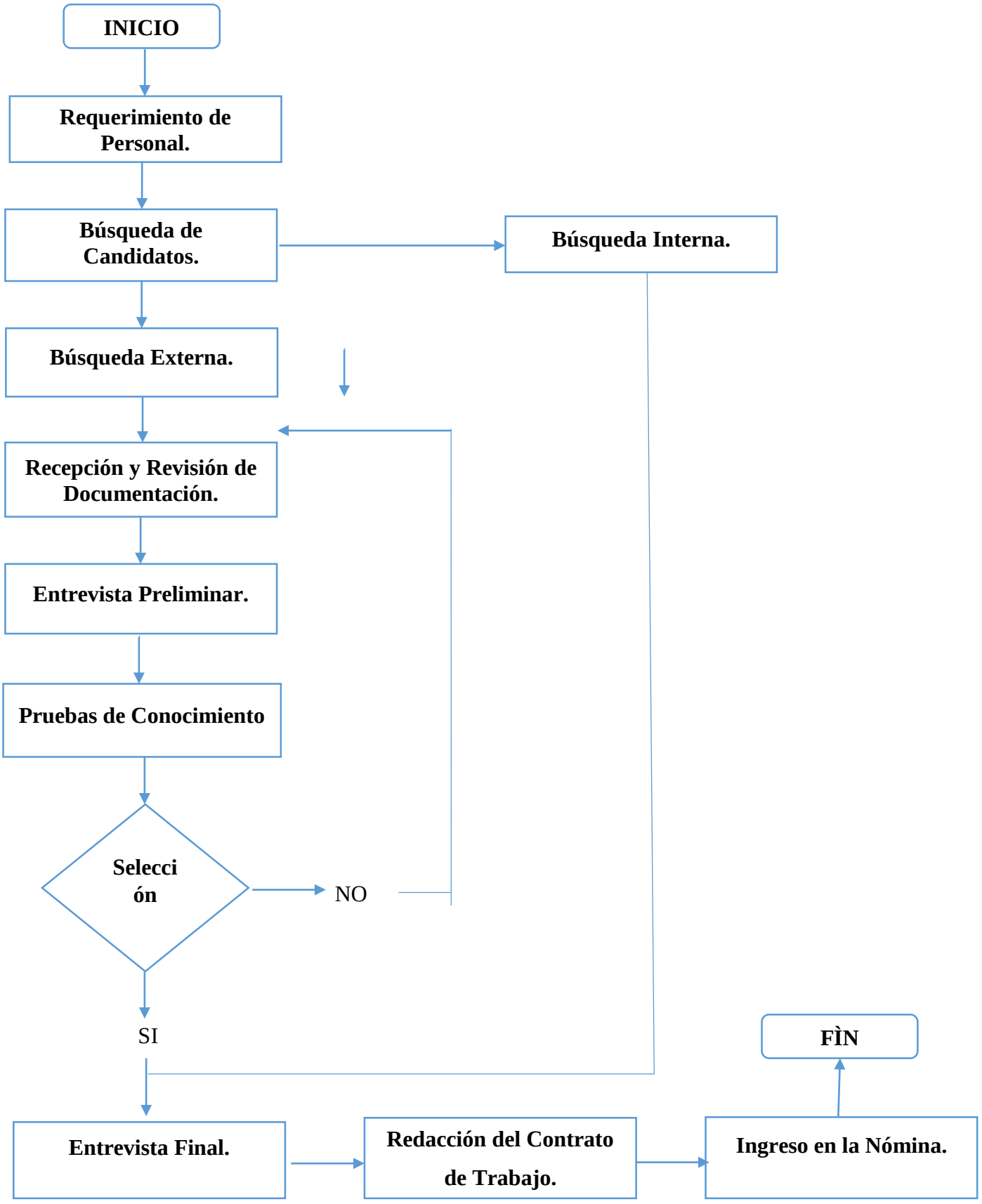
Reclutamiento de Personal.

El reclutamiento de personal, es un proceso por el cual, se busca posibles candidatos que cumpliendo con los requerimientos respectivo, sean los más idóneos para ocupar un cargo o puesto laboral dentro de una entidad, este proceso debe ser desarrollado acorde a lo establecido en la planeación de recursos humanos.

Proceso de reclutamiento de personal.

El proceso de reclutamiento de personal está conformado por varios elementos descritos de la siguiente manera:

FLUJOGRAMA DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.



Requerimiento de Personal.

Es el proceso de informar sobre la necesidad que tiene una determinada área o departamento en relación a la falta de personal, para desarrollar una actividad determinada, estableciendo el número de personal necesario y las características que debe poseer un candidato para desempeñar un cargo definido.

Búsqueda de Candidatos.

Es el proceso de búsqueda y exploración de posibles candidatos para ocupar un cargo o puesto de trabajo, para esta actividad se debe establecer en primer lugar una búsqueda interna y luego una externa.

Búsqueda Interna.

Consiste en una búsqueda de posibles candidatos dentro de la institución, durante el desarrollo de esta actividad se toma en cuenta a los empleados que posean un perfil adecuado para ocupar un cargo determinado, en relación a sus actitudes y aptitudes.

De ser utilizada solo la búsqueda interna se procede a una reunión directa entre el empleado y el gerente general, se establecer las nuevas condiciones del contrato y se procede a actualizar la información de dicho empleado.

Esta búsqueda puede ser considerada como una motivación de crecimiento profesional, para los empleados ya que fomenta los ascensos de puestos de trabajo y nivel jerárquico.

Búsqueda Externa.

Es el proceso que consiste en una búsqueda fuera de la institución, por medio de anuncios, en diferentes medios de comunicación detallando los aspectos que se necesitan para ocupar dicho cargo o función.

Recepción y Revisión de documentación y requisitos a los candidatos elegidos.

Consiste en la recepción de carpetas de los candidatos que se presenten a la convocatoria, y luego se procede a la revisión y comprobación de toda la información del candidato a ocupar un determinado puesto de trabajo (Revisión del Curriculum Vitae).

Entrevista Preliminar.

Es el proceso de análisis realizado a los posibles candidatos considerados, para ocupar un cargo se aplica una entrevista, con el objetivo de determinar las aptitudes y actitudes que posee el candidato.

Pruebas de Conocimiento

Es la aplicación de una prueba escrita, conformada por una serie de preguntas y ejercicios; esta prueba se aplica para medir el grado de conocimientos reales que tiene un candidato a ocupar un cargo determinado.

Selección de Personal.

Es el proceso por el cual se realiza una comparación de los resultados obtenidos de la entrevista preliminar y desarrollan un análisis del personal más calificado para que ocupe un cargo determinado, esta actividad será desarrollada por el Gerente General; y el seleccionara al candidato más adecuado y que cumpla con todos los requisitos.

Entrevista Final.

En esta etapa el Gerente General se reúne con el candidato seleccionado y se procede a establecer los términos del contrato de trabajo con relación al cargo que va a ocupar y las actividades que va a desarrollar, si no se llega a un convenio entre las partes se buscara otro candidato.

Redacción del Contrato de Trabajo.

Consiste en el desarrollo del contrato de trabajo respectivo del nuevo empleado, el cual deberá contener todos los términos determinados en la entrevista final con el Gerente General de la institución.

Ingreso en la Nómina.

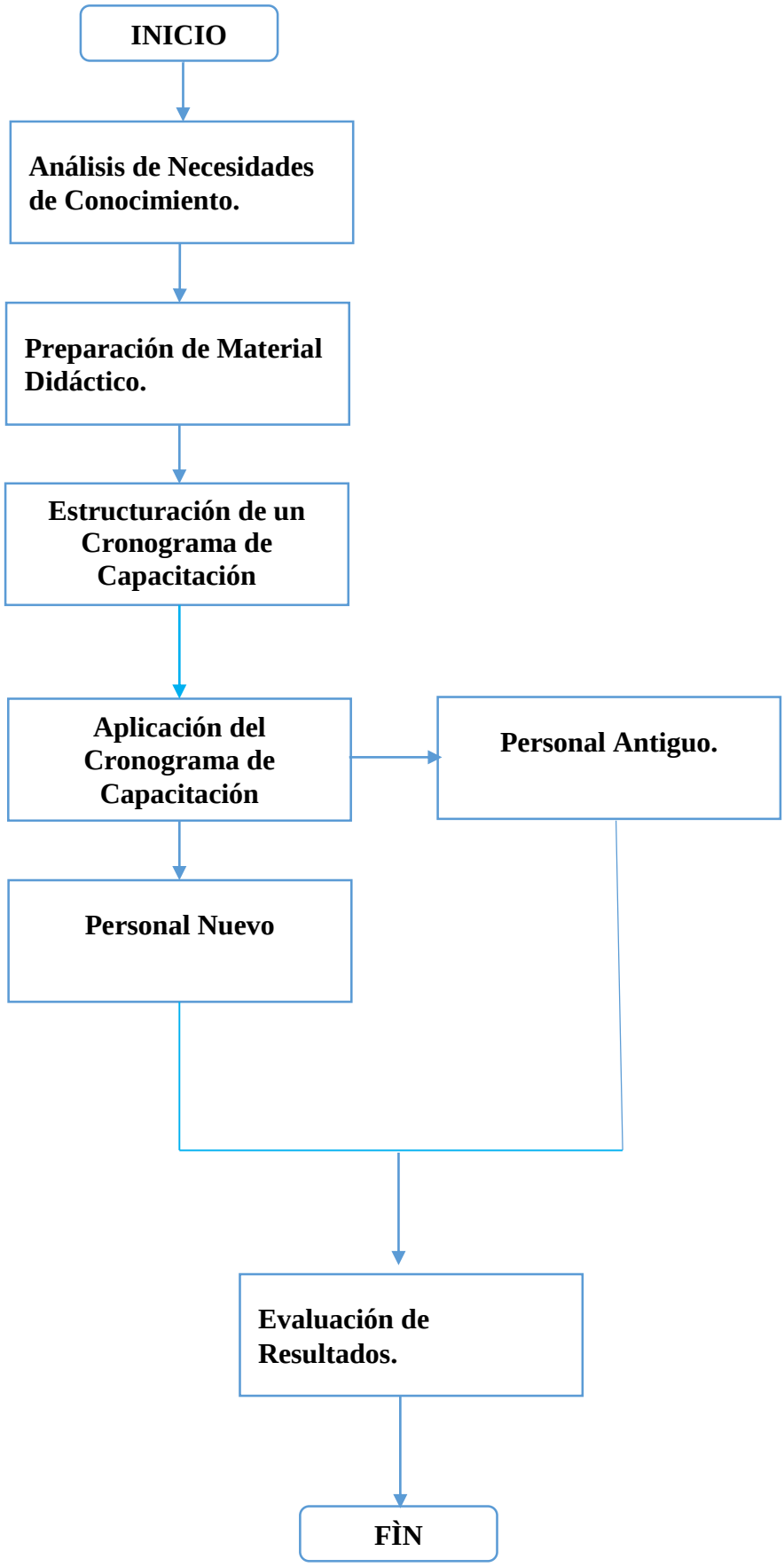
Este proceso consiste en el ingreso de la información del nuevo personal en la nómina de empleados de la cooperativa para que conste en los registros de asistencia.

4.2.3. Capacitación del Personal.

Es el proceso por medio del cual se determina un programa de capacitación tanto para el personal nuevo, como para el que ya labora en la Institución.

En la capacitación se procede a dar a conocer las normas, políticas y reglamentos que la rige a la Cooperativa, así como reforzar conocimiento, que faciliten el desarrollo de actividades o procesamientos específico para un área o departamento.

FLUJOGRAMA DE INDUCCIÓN O CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.



Análisis de Necesidades de Conocimiento.

Es el proceso de identificar las deficiencias que posee el personal de la institución, de acuerdo al cargo o puesto de trabajo el cual posee una especialidad diferente de acuerdo a las actividades que se realizan en ellos, esta deficiencia se convierte en una necesidad y oportunidad de mejoramiento.

Preparación de Material Didáctico.

Es la recopilación de información sobre los temas a capacitar, este proceso se realiza tomando en consideración: el cargo o puesto de trabajo, la especialidad y los medios por los cuales se pretende dar a conocer esta información.

Estructuración de un Cronograma de Capacitación

Es el conjunto de actividades ordenadas y establecidas de acuerdo a la temática a capacitar, tomando en cuenta un tiempo determinado y que no afecte al desarrollo de las actividades institucionales.

Aplicación del Cronograma de Capacitación

Es el proceso de capacitar a los empleados o grupos de empleados de un área o departamento específico, y así cumplir con el Cronograma establecido anteriormente.

Esta capacitación se da tanto para el personal antiguo de la institución, con el objetivo de fortalecer conocimientos y agilizar procesos; así como para el personal nuevo que debe ser instruido desde las normas, políticas y leyes que regulan a la entidad hasta los procedimientos del cargo asignado.

Evaluación de Resultados.

Es la actividad por medio de la cual se pretende medir el nivel de eficiencia del proceso de capacitación, con el objetivo de garantizar que los empleados ya sean antiguos o nuevos, hayan asimilado el contenido de la capacitación y puedan desarrollar sus actividades más fácilmente.

4.2.4. Evaluación de Desempeño.

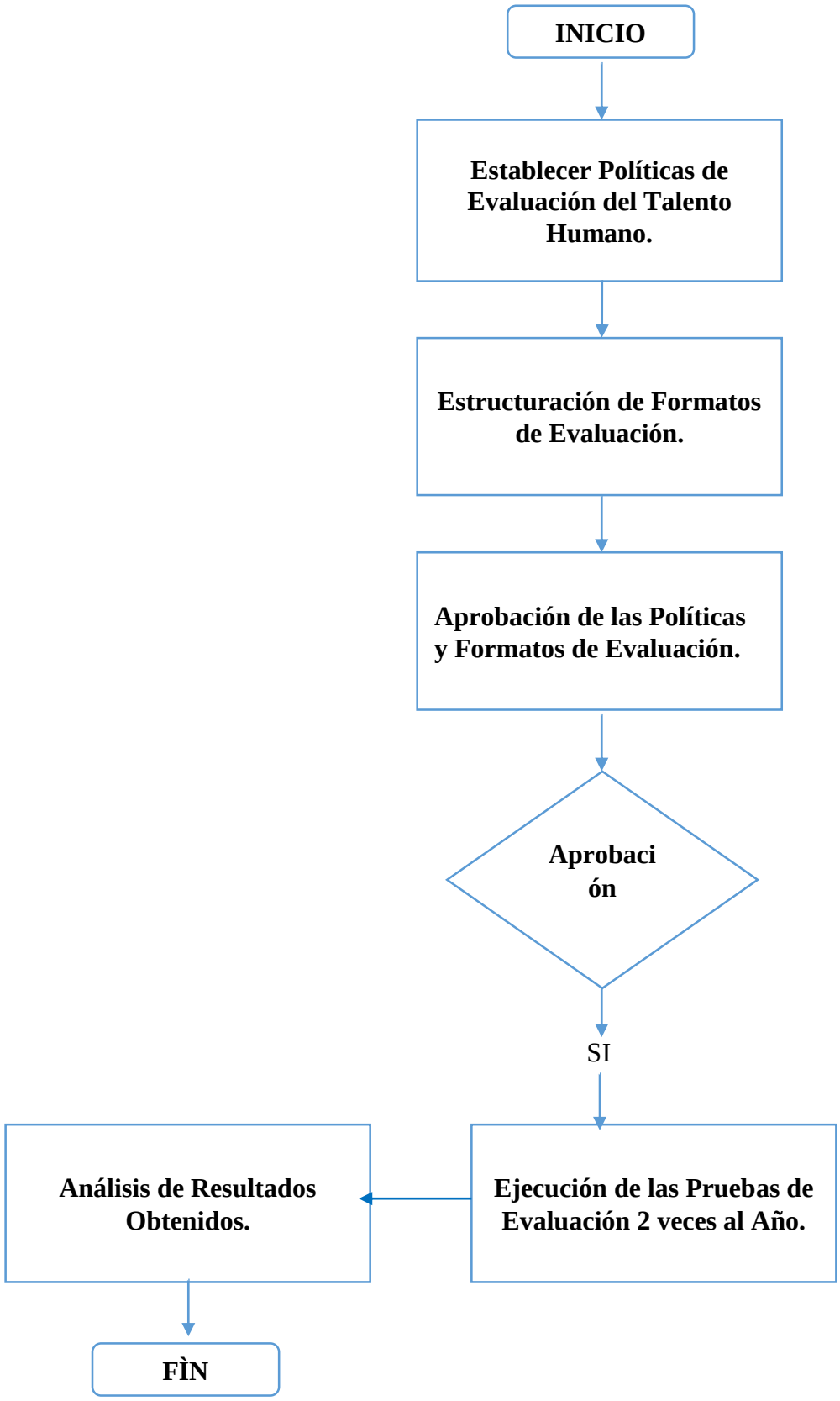
La evaluación al desempeño del personal es muy importante para conseguir una información precisa de cómo están desarrollando sus actividades dentro de la institución y a la vez poder programar las actividades que serían relevantes para poner en marcha programas de capacitación, medidas de remuneración etc. De esta manera podremos obtener mejores resultados en el desempeño de los empleados y trabajadores y por ende la organización como un todo, a continuación se detalla las actividades que deben realizarse para dicha evaluación.

La evaluación de desempeño es un proceso por el cual se cuantifica el desarrollo de un empleado en relación a las actividades y procesos que corresponden a un cargo determinado, con el objetivo de establecer deficiencias y mejorarlas.

La calificación se da según los resultados que el empleado obtenga de la evaluación realizada, y dichos resultados son tomados en cuenta para la toma de decisiones administrativas.

A continuación se describe el proceso de Evaluación de Desempeño.

FLUJOGRAMA DE EVALUACIÒN AL PERSONAL.



Establecer Políticas de Evaluación del Talento Humano.

En este proceso se establecen políticas para realizar la evaluación del Talento Humano, estas políticas serán establecidas para determinar la forma de evaluar al personal, cualitativa y cuantitativamente, la frecuencia y el respectivo análisis comparativo y toma de decisiones con respecto a los resultados obtenidos.

Estructuración de Formatos de Evaluación.

Es el establecimiento de la forma que va a contener la evaluación del desempeño del personal, el cual contendrá la información necesaria para determinar una calificación imparcial y justa al desempeño laboral de los empleados; así como las respectivas firmas de responsabilidad y los argumentos para un dialogo abierto de los resultados obtenidos.

Aprobación de las Políticas y Formatos de Evaluación.

Es el proceso por medio del cual se realiza el trámite pertinente para presentar las políticas y los formatos de evaluación al nivel directivo de la institución y sea modificado y aprobado, y posteriormente aplicado bajo las normas legales necesarias.

Ejecución de las Pruebas de Evaluación 2 veces al Año.

Es el proceso de aplicar las Pruebas de desempeño laboral a los empleados, las cuales deben ser aplicadas 2 veces al año para garantizar el correcto desempeño de los empleados, esta evaluación se aplica por a todos los empleados de la Institución.

Dentro de esta evaluación se realiza una respectiva comparación entre el desempeño laboral de cada uno de los empleados y trabajadores con los objetivos establecidos para cada puesto de dichas personas.

Análisis de Resultados Obtenidos.

Es el análisis respectivo de las evaluaciones realizadas al personal de la institución, estos resultados pueden ser discutidos y modificados si se posee la respectiva fundamentación.

4.2.5. Salud Laboral, Higiene y Seguridad.

El Jefe del Departamento de Talento Humano es el responsable de asegurarse que el personal que labora en la Institución trabaje en condiciones óptimas y que brinden un

margen aceptable de seguridad, y se le otorgue las medidas básicas para mantener su trabajo sin afectar su salud y demás necesidades.

En esta función se contempla un conjunto de medidas que permiten determinar y evaluar los riesgos y las medidas para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, estas acciones son responsabilidad de todos los empleados de los diversos niveles jerárquicos.

La Entidad contara con:

- Instalaciones adecuadas a las funciones que se realizan en un área específica.
- Mantenimiento constante a los equipos y enceres de oficina.
- Protección de los equipos informáticos.
- Periodos de descanso tolerable entre procesos.
- Medidas de prevención contra incendios y robos.
- Avisos y señalización de seguridad, e higiene en la estructura de la entidad.

4.2.6. Terminación de la Relación Laboral

Es el proceso de terminación de cualquier relación laboral entre los empleados y la entidad, el cual consiste en el retiro de personal por factores como: terminación del Contrato de Trabajo, incumplimientos injustificados del trabajo o bajo desempeño laboral.

Aspectos a considerar para la terminación de las Relaciones Laborales.

Terminación del Contrato Laboral.

Este proceso se da cuando un contrato de trabajo llega a su terminación, de acuerdo al tiempo o las clausulas determinadas en el mismo.

Esta etapa es considerada una situación muy común en todas Institución y no está sujeta a conflictos laborales al igual que la Jubilación.

La terminación de la relación laboral también puede darse por decisión propia del colaborador.

Ausentismo Laboral

Una de las razones para la terminación de las relaciones laborales es el ausentismo de los empleados en sus puestos de trabajo.

Causas:

- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Razones familiares
- Retardos involuntarios por fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Problemas financieros
- Problemas de transporte
- Baja motivación por trabajar
- Escasa supervisión
- Políticas inadecuadas de la empresa

Incumplimiento del Contrato de trabajo.

Este proceso se da cuando una de las partes no cumple con los términos del contrato de trabajo, ya sea el empleado o el empleador, los cuales deberán desarrollarse con la evidencia suficiente del incumplimiento, y puede llegar a producirse conflictos legales.

Conflictos legales.

Son condiciones que ocurren por el incumplimiento del contrato de trabajo con evidencia suficiente que sustenten robos, faltas, o conflictos personales entre las partes interesadas, los cuales tendrán un repercusión legal, y se requiere la asesoría legal para la solución de estos conflictos.

En caso de incumplimiento por parte del empleado se realizará un sumario administrativo para sustentar las causas.

Solución de Conflictos.

Para la solución de conflictos se debe establecer un Plan Laboral que permita establecer una cultura laboral adecuada y la solución de problemas por medios pacíficos y legales.

- ❖ Para la solución de conflictos se mantendrá como primer elemento el dialogo y solución pacífica entre las partes afectadas para evitar mayores pérdidas.

- ❖ Al no llegar a un acuerdo de solución pacífica entre las partes afectadas se buscara un mediador que ayude a solucionar los conflictos sin perjudicar a ninguna de las partes.
- ❖ Si aún no se llega a un acuerdo se establecerá un proceso legal en las instancias pertinentes.

Terminación de Relaciones Laborales por Bajo Desempeño.

Durante la evaluación del desempeño laboral se obtendrá información del desempleo laboral y se puede dar por terminada las relaciones laborales si el empleado no cumple adecamente con las actividades encomendadas, o el incumplimiento de metas o requisitos para asensos o que justifique su remuneración

Para llevar a cabo la terminación de la relación laboral por causas derivadas del desempeño es importante considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Explique que esta terminación laboral se da por la no creación de falencias discutidas en el pasado.
- ✓ Detalle las condiciones de incumplimiento.
- ✓ Dialogar sobre las decisiones tomadas ante las está situación y evitar conflictos mayores.
- ✓ Se debe terminar la relación laboral determinando expresiones positivas del empleado y su desempeño bajo estándar aceptables.

GLOSARIO.

- **Control Interno.-** El control interno es un proceso realizado por la alta dirección y el personal que integra la entidad, el mismo que está diseñado como un conjunto de normas, principios, políticas, procedimientos y componentes de verificación y valuación para proporcionar una seguridad razonable y poder alcanzar las metas y objetivos de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.
- **Administración de Recursos Humanos.-** Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con las personas, que agreguen valor a la organización.
- **Planificación de Recursos Humanos.-** Es un método de análisis sistemático la demanda de recursos humanos dentro de una institución, lo cual permite realizar una planificación, selección, contratación, inducción, capacitación del personal en el instante que se considere necesario.
- **Reclutamiento de Personal.** Es la utilización de estrategias, técnicas y procedimientos que una Institución posee, para atraer candidatos calificados para ocupar un cargo dentro de la misma.
- **Selección del Personal.-** Es el proceso por medio del cual, se analiza y elige al candidato más idóneo para ocupar un cargo dentro de le Entidad.
- **Contratación del Personal.-** Es el proceso legal por medio del cual se garantiza la estabilidad del trabajo, los interés deberes y derechos del empleado y de la institución.
- **Inducción del Personal.-** Es el procedimiento en el que se introduce al nuevo personal, en la cultura organizacional y a su sistema de trabajo, con la finalidad de alcanzar las expectativas deseadas.
- **Capacitación del Personal.-** Es el proceso sistemático y cronológico por medio del cual se va a instruir, al nuevo personal; para el correcto desarrollo de las actividades asignadas a un cargo o puesto de trabajo.
- **Evaluación de Desempeño.-** Es el proceso sirve para valorizar cuantitativamente y cualitativamente el desarrollo de las actividades encomendadas a un empleado dentro de su puesto de trabajo.
- **Reingeniería de Personal.-** Es el proceso que consiste en la incorporación de nuevo personal para sustituir al anterior.

- **Rotación del Personal.-** Es el procedimiento en el que se reubica o asigna a otra persona para un cargo distinto al que estaba realizando.
- **Indicador.-** Es relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.
- **Asenso.-** Es el proceso que se realiza como parte de una motivación al personal de una institución, consiste en elevar al empleado a un nivel jerárquico mayor al que se encuentra.
- **Motivación.-** Son las medidas de estímulo que se establecer en una institución con la finalidad de mejor el desempeño laboral de los empleados y así garantizar el cumplimiento de metas y objetivos planteados.

ANEXOS.

Formato de la Nómina de Empleados

NÓMINA DE EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA.					
Oficina:					
Departamento:					
Nº	**Cargo**	**Nº Cédula**	**Fecha de Nacimiento**	**Fecha de Ingreso al Trabajo**	**Apellidos y Nombres**
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Formato de la Ficha Profesional de Empleados.

<table>
<tr><td colspan="4">Ficha Profesional de Empleados.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">FOTO
TAMAÑO
CARNET</td><td colspan="2">Apellidos:</td><td>Código:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nombres:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Dirección:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Teléfono:</td><td colspan="2">Celular:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Cargo:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Departamento:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Oficina:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Fecha de Ingreso a la Institución:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Fecha de Ingreso al Puesto:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Descripción del Cargo:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Equipo de Trabajo:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Nivel profesional:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Experiencia Profesional:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Condiciones de Trabajo:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Característica Psicológicas:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Calificaciones de Evaluaciones de Desempeño.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Calificación de la Evaluación Nº 1</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Calificación de la Evaluación Nº 2</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Calificación de la Evaluación Nº 3</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Calificación de la Evaluación Nº 4</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Calificación de la Evaluación Nº 5</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Progreso de Desempeño:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Observaciones:</td></tr>
</table>

Formato para el Movimiento de Personal.

<table>
<tr><td colspan="6">MOVIMIENTO DE PERSONAL</td></tr>
<tr><td colspan="4">Fecha de Elaboración:</td><td colspan="2">Número:</td></tr>
<tr><td colspan="6">REQUISICIÓN DE PERSONAL O DE PUESTO DE TRABAJO</td></tr>
<tr><td colspan="4" rowspan="2">Departamento:</td><td colspan="2">Aprobación Presupuestaria.</td></tr>
<tr><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td colspan="2">Solicitud para el puesto de:</td><td colspan="2">Sueldo Base:</td><td colspan="2">Fecha de Requisición:</td></tr>
<tr><td>Permanente</td><td>Temporal</td><td colspan="2">Nuevo Puesto:</td><td colspan="2">Sustituye a:</td></tr>
<tr><td colspan="6">NUEVO EMPLEADO</td></tr>
<tr><td colspan="3">Apellidos y Nombres:</td><td rowspan="2">Sueldo Inicial:</td><td colspan="2" rowspan="2">Fecha de Ingreso:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Cedula de Identidad:</td></tr>
<tr><td colspan="6">CAMBIO DE PUESTO O REMUNERACIÓN</td></tr>
<tr><td colspan="6">Apellidos y Nombres:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Puesto Antiguo:</td><td colspan="3">Nuevo puesto:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Departamento Antiguo:</td><td colspan="3">Nuevo Departamento:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sueldo Actual :</td><td colspan="2">Nuevo Sueldo:</td><td colspan="2">Fecha de Inicio:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Aumento Programado:</td><td>SI</td><td colspan="2" rowspan="2">Monto:</td><td colspan="2" rowspan="2">Motivo:</td></tr>
<tr><td>NO</td></tr>
<tr><td colspan="6">RETIRO DE PERSONAL</td></tr>
<tr><td colspan="6">Apellidos y Nombres</td></tr>
<tr><td colspan="6">Cedula de Identidad</td></tr>
<tr><td colspan="6">Retiro Por:</td></tr>
<tr><td>Jubilación:</td><td>Muerte:</td><td>Despido:</td><td>Renuncia:</td><td colspan="2">Fecha efectiva:</td></tr>
<tr><td colspan="6">Causa:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Aprobado Por:</td><td colspan="2">Firma:</td><td colspan="2">Fecha:</td></tr>
<tr><td colspan="6">Observaciones:</td></tr>
</table>

Formato para el Reporte de Asistencia

REPORTE DEL CONTROL DE ASISTENCIA															
Foto	**Apellidos y Nombres:**														
	Oficina:												**Fecha:**		
Departamento:															
Puesto:															
CONTROL DE FALTAS															
Mes	**Frecuencia**														
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
Enero															
Febrero															
Marzo															
Abril															
Mayo															
Junio															
Julio															
Agosto															
Septiembre															
Octubre															
Noviembre															
Diciembre															
Simbología															
R **Retardo**			**P** **Permiso**				**A** **Amonestado**				**F** **Falta**				
E **Enfermedad**			**V** **Vacaciones**				**AT** **Accidente de Trabajo**				**FJ** **Falta Justificada**				

Formato Para la Evaluación del Desempeño.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL		
Apellidos y Nombres:	**Fecha de Evaluación:**	**Nº de Evaluación:**
Cargo:	**Fecha de Ingreso al Cargo:**	**Fecha de Ingreso a l Institución:**
Departamento:	**Jefe Inmediato Superior:**	**Oficina:**
Esta evaluación será desarrollada para todos los empleados de la Institución de acuerdo al nivel jerárquico. **Instrucciones:** Lea detenidamente y analice los puntos a considerar para calificar el desempeño laboral del empleado.		

A) ASPECTO ACTITUDINAL.	
Aspectos a Evaluar.	**Calificación.**
Coopera con la conservación y el mantenimiento de equipos.	
Es puntual o pocas veces falta o llega tarde.	
Disciplinado en la realización de tareas	
Denota interés por aprender cosas nuevas.	
Tiene capacidad de integración colaboración.	
Puntuación Total (A):	
Ponderaciones: 1 Insuficiente, 2 Regular 3 Suficiente, 4 Destacado y 5 Excelente.	

B) ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL TRABAJO	
Aspectos a Evaluar.	**Calificación.**
Demuestra seguridad y habilidad en el trabajo.	
Programa convenientemente en su trabajo.	
Trabaja rápido.	
Calidad, presentación y cuidado en alto grado.	
Usa adecuadamente los equipos, máquinas y herramientas.	
Puntuación Total (B):	
Ponderaciones: 1 Insuficiente, 2 Regular 3 Suficiente, 4 Destacado y 5 Excelente.	

C) CAPACIDAD EMPRESARIAL	
Aspectos a Evaluar.	**Calificación.**
Identifica los objetivos de la empresa.	
Muestra brillante iniciativa y seriedad; Sus planteamientos son bien definidos.	
Plantea soluciones; acertadas a problemas laborales.	
Toma decisiones; Acertadas y oportunas.	
Habilidad para concebir, garantizar y dirigir proyectos de producción o prestación de servicios.	
Puntuación Total (C):	
Ponderaciones: 1 Insuficiente, 2 Regular 3 Suficiente, 4 Destacado y 5 Excelente.	

D) Integración Cooperativista.	
Aspectos a Evaluar.	**Calificación.**
Se comunica con fluidez y propiedad.	
Participa activamente en los clubes deportivos y/o culturales de la empresa.	
Tiene manifestaciones de cortesía y buen rato.	
Realiza tareas en beneficio de sus compañeros.	
Ejecuta acciones de adiestramiento espontáneo a sus compañeros de trabajo cuando lo requiere el caso.	
Puntuación Total (D):	
Ponderaciones: 1 Insuficiente, 2 Regular 3 Suficiente, 4 Destacado y 5 Excelente.	

Calificación Final. La Calificación Final es la Suma de los resultados de todas las Secciones Anteriores: (A+B+C+D) Esta Sección debe ser enviada al Jefe del Departamento de Talento Humano.	
Avance con respectó a la Última Evaluación.	
Puntuación Total de la última Evaluación.	
Puntuación Total de la Evaluación Actual:	
Progreso del desempeño Laboral.	
Firma del Evaluado.	**Firma del Evaluador**
Lugar y Fecha:	
Observaciones:	

Escala de Calificación:	**Criterio:**
De 1 a 20 Puntos	Insuficiente
De 21 a 40 Puntos	Regular
De 41 a 60 Puntos	Suficiente
De 61 a 80 puntos	Destacado
De 81 a 100 Puntos	Excelente.

Indicadores de Gestión del Departamento de Talento Humano.

Indicador de Ausentismo.

$$\boldsymbol{A = \frac{Total\ Horas\ Ausentes\ No\ Justificadas}{Total\ Horas\ Trabajadas}}$$

$$\boldsymbol{A = \frac{2}{160}}$$

$$\boldsymbol{A = 0.0125 * 100}$$

$$\boldsymbol{A = 1.25\%}$$

Entonces podemos establecer que el 1.25% de ausencia de personal no justificada, implico incumplimiento de actividades Institucionales.

Índice de Severidad.

$$\boldsymbol{S = \frac{Nº\ Dias\ Perdidos}{Horas\ Trabajadas} * 100}$$

$$\boldsymbol{S = \frac{1}{160} * 100}$$

$$\boldsymbol{S = 0,625\%}$$

Se puede establecer que en la institución existe un margen de severidad del 0,625%, con relación a un día de trabajo perdido, lo cual influye en el desarrollo de actividades y procesos operativos.

Índice de Rotación de Personal.

$$\boldsymbol{R.P. = \frac{Total\ Empleados\ Retirados}{Nº\ Promedio\ de\ Empleados} * 100}$$

$$\boldsymbol{R.P. = \frac{1}{33} * 100}$$

$$\boldsymbol{R.P. = 3,03\%}$$

Se determina que el 10% del personal total de le institución puede realizar una rotación de puestos; de lo cual solo se cumplido un 3,03%, esto implica que se debe mejorar la rotación de personal, para evitar que exista personal indispensable.

Indicadores de Cumplimiento.

Indicador del Nivel de Cumplimiento de los Objetivos

Este indicador de gestión establece el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al inicio de un periodo determinado; en un valor porcentual para su fácil compresión y análisis.

Indicador de Objetivos = Objetivos Alcanzados / Objetivos Establecidos

I.O. = Objetivos Alcanzados / Objetivos Establecidos

I.O. = 6 / 7

I.O. = 0.86 * 100 = 86%

Se manifiesta que se ha cumplido los objetivos planteados en un 86% de lo planificado.

Indicador del Nivel de Estrategias Implementadas.

Este indicador de gestión representa el valor porcentual de las estrategias aplicadas en la Cooperativa.

Indicador de Estrategias = Estrategias Implantadas / Total de Estrategias

I.E. = 2 / 4

I.E. = 0.50 * 100 = 50%

Se establece que existe un cumplimiento de estrategias del %0% lo cual debe ser mejorado para cumplir con los planes y objetivos previstos.

Indicador del Nivel de Políticas Implementadas.

Este indicador de gestión representa el valor porcentual de las políticas aplicadas en la Cooperativa.

Indicador de Políticas = Políticas Cumplidas / Políticas Establecidas

I.P. = 5 / 6

I.P. = 0.83 * 100 = 83 %

Se establece que existe un alto nivel de aplicación de políticas en los procesos y actividades que realiza la institución.

Indicador del Nivel de Motivación del Personal.

Este indicador de gestión representa el valor porcentual de los incentivos otorgados al personal por el cumplimiento de metas y objetivos.

Indicador de Motivación = Personal que recibe Incentivos/ Total Personal

I.M. = 6 / 33

I.M. = 0.18 * 100 = 18%

Se puede apreciar que existe solo 6 de 33 empleados reciben un incentivo o motivación, lo que puede disminuir el desempeño del personal restante.

Indicador del Nivel de Utilización de Manuales de Procesos.

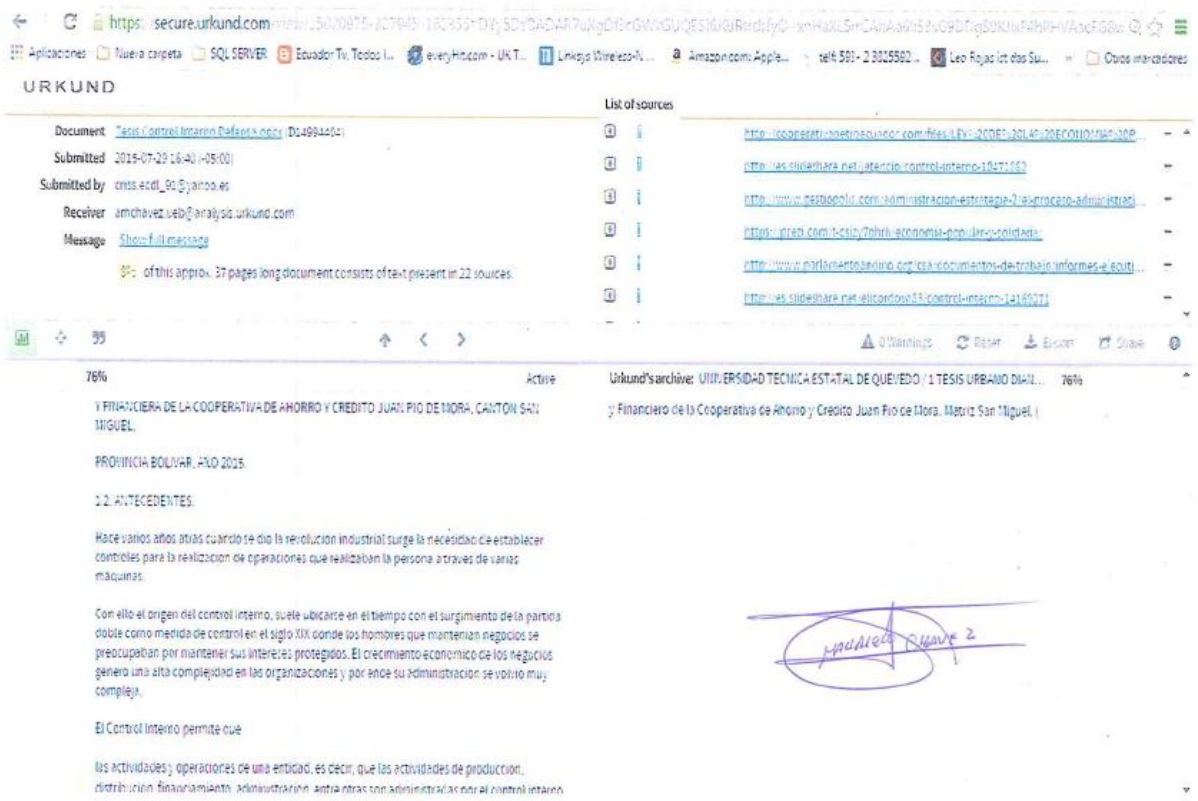
Este indicador de gestión representa el valor porcentual de los manuales de procesos utilizados en las diferentes áreas de la cooperativa.

Indicador de Manuales de Procesos = Manuales Elaborados / Numero de Áreas

I.M.P = 2 / 12

I.M.P. = 0.17 * 100 = 17%

Se puede apreciar que existe un bajo nivel de cumplimiento de implementación de manuales de procesos en toda la institución.



https://secure.urkund.com

Aplicaciones | Nueva carpeta | SQL SERVER | Ecuador Tv, Todos l... | everyHit.com - UK T... | Linksys Wireless-N... | Amazon.com: Apple... | tel:4 591-2 3825582 ... | Leo Rojas ict das Su... | Otros marcadores

URKUND

Document Tesis Control Interno Definitivo.docx (D14994404)
Submitted 2015-07-29 16:40 (-05:00)
Submitted by cristi.ecdl_90@yahoo.es
Receiver amchavez.ueb@analysis.urkund.com
Message Show full message

8% of this approx. 37 pages long document consists of text present in 22 sources.

List of sources

http://cooperativacoopsanmiguel.com/files/LEY%20DE%20LA%20ECONOMIA%20P...
http://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471262
http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/elprocesoadministrativo...
https://prezi.com/tcsicy7ohrih/economia-popular-y-solidaria/
http://www.parlamentoabierto.org/es/documentos-de-trabajo/informes-el-sout...
http://es.slideshare.net/elicordova31/control-interno-13149071

0 Warnings | Reset | Export | Share

76% Active

Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA, CANTON SAN MIGUEL.

PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015.

2.2. ANTECEDENTES.

Hace varios años atrás cuando se dio la revolucion industrial surge la necesidad de establecer controles para la realizacion de operaciones que realizaban la persona a través de varias maquinas.

Con ello el origen del control interno, suele ubicarte en el tiempo con el surgimiento de la partida doble como medida de control en el siglo XIX donde los hombres que mantenian negocios se preocupaban por mantener sus intereses protegidos. El crecimiento economico de los negocios genero una alta complejidad en las organizaciones y por ende su Administracion se volvio muy compleja.

El Control Interno permite que

las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de produccion, distribucion, financiamiento, Administracion, entre otras son administradas por el control interno

Urkund's archive: UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO / 1 TESIS URBANO DIAZ... 76%

y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Credito Juan Pio de Mora, Matriz San Miguel.